

ABSTRAK

Judul Skripsi : **PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
WEBSEITE STORE HOUSE OF SMITH PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0**

Nama : **MUHAMMAD FAUZAN**
NO. BP : **16101152610226**
Prodi Studi : **Sistem Informasi**
Jenjang Pendidikan : **Strata-1 (S1)**
Pembimbing : **1. ERDISNA, S.Kom, M.Kom**
: **2. SOFIKA ENGGARI, S. Kom, M.Kom**

Website House of Smith adalah website yang bergerak dalam bidang Outfit dan Accessories yang mana kita bisa mendapatkannya melalui domain houseofsmith.co.id. Website House of Smith digunakan untuk mempermudah pelanggan yang ingin berbelanja tanpa harus datang ke toko, dan dapat berbelanja walaupun lokasi pelanggan jauh dari toko wilayah tersebut selain itu website House of Smith juga melayani pelanggan untuk mendapatkan informasi dengan cepat mengenai produk dari House of Smith. Tidak hanya itu, dengan dibangunnya website ini maka meringankan tenaga para karyawan toko, dan mempermudah pencatatan barang yang sudah terjual secara otomatis dalam komputer. Akan tetapi walaupun website telah dibuat untuk mempermudah pelanggan dalam hal jual beli minat pelanggan sangat sedikit bahkan adanya penurunan dalam berbelanja via website, bahkan dengan adanya diskon khusus untuk transaksi melalui via website.

Pada proses observasi lapangan pengolahan data penjualan melalui *via website* sedikitnya jumlah pelanggan yang melakukan transaksi bahkan terjadi penurunan setiap bulannya sehingga jumlah target penjualan *via website* tidak sampai seperti yang ditargetkan.

Kata kunci : Pengukuran, House of Smith, Webqual 4.0.