

## ABSTRAK

Industri *e-commerce* diperkirakan akan terus tumbuh seiring dengan perkembangan teknologi. Dalam hal ini, kualitas situs web menjadi hal yang perlu diperhatikan mengingat situs web adalah sarana yang digunakan untuk memamerkan produk/jasa yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik situs web *e-commerce* yang disukai oleh konsumen dan memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan analisis kuantitatif melalui kuesioner, sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 390 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis konjoin melalui perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*) 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan atribut *usability*, *trust*, *product custom*, dan *product review* merupakan hal terpenting dalam situs web *e-commerce* sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

**Kata kunci:** *E-Commerce, Analisis Konjoin, Statistical Product and Services Solutions (SPSS), Kepuasan Pelanggan*

