

ABSTRAK

Abdul Gani (11190078), Analisis Kualitas Website Vislog PT. Citra Surya Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA.

Peranan *website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Sejak awal dijalankan yaitu pada tahun 2017 *website* VISLOG PT. Citra Surya Indonesia belum pernah dilakukan evaluasi *website* sehingga pihak PT. Citra Surya Indonesia tidak tahu bagaimana kualitas *website* tersebut menurut penggunaannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas *website* saat ini berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan dimensi *webqual* 4.0 yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menganalisis dan mengukur kualitas layanan *website* berdasarkan sudut pandang pengguna. Data pengguna didapatkan dengan penyebaran kuesioner berdasarkan 3 dimensi pada *webqual* 4.0 yaitu dimensi *usability*, *information* dan *service interaction*. Didapatkan hasil analisis menunjukkan bahwa *website* VISLOG sudah sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 101,19% atau >100% dan rata-rata hasil analisis kesenjangan (*gap*) sebesar 0,05 atau > 0. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut-atribut *website* yang harus menjadi perhatian utama untuk perbaikan kualitas yaitu atribut-atribut yang masuk dalam kuadran III dan kuadran IV, karena pada dua kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga akan mempengaruhi tingkat kepentingan atau harapan pengguna untuk mengandalkan atribut-atribut tersebut.

Kata Kunci: Kualitas *website*, *Webqual*, IPA

ABSTRACT

Abdul Gani (11190078), Analysis on the quality of vislog website at PT. Citra Surya Indonesia Using the Webqual 4.0 and IPA Methods.

The role of the website is very important in all fields, especially for an organization or company. Since its inception, in 2017 the VISLOG website of PT. Citra Surya Indonesia website evaluation has never been done so that the PT. Citra Surya Indonesia does not know how the quality of the website according to its users. The purpose of this study is to measure the current level of website quality based on user ratings of actual perceived quality and expected ideal quality. This research is a quantitative descriptive study with webqual 4.0 dimension approach which is assessed based on the perspective of the level of performance and importance using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study analyzes and measures the quality of website services based on the user's perspective. User data is obtained by distributing questionnaires based on 3 dimensions on webqual 4.0, namely usability, information and service interaction dimensions. Obtained analysis results show that the VISLOG website is in accordance with user expectations with the results of the analysis of conformity of 101.19% or > 100% and the average gap analysis result (GAP) of 0.05 or > 0. Importance Performance Analysis (IPA) results shows the website attributes that must be the main concern for quality improvement, namely the attributes included in quadrant III and quadrant IV, because the two quadrants have a low level of performance that will affect the level of importance or expectations of users to rely on these attributes.

Key Word: Website Quality, Webqual, IPA

