

ABSTRAK

ANALISIS LAYANAN WEBSITE OPPORTUNITEA MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Oleh

Beny Alphon Tondang

19102228

Ditengah era teknologi informasi yang sedang berkembang dengan pesat membuat berbagai perusahaan, organisasi, bisnis menggunakan *website* sebagai media informasi dan transaksi. *E-commerce* juga ikut berkembang pesat beserta gaya hidup anak muda sekarang yang sedang tren dalam budaya nongkrong di kafe, sehingga dengan kesempatan ini pemasaran melalui *website* dapat memudahkan konsumen dalam mencari informasi dan bertransaksi dalam memilih pembelian salah satunya digunakan oleh Opportunitea Kuala Kapuas. Dalam upayanya memasarkan dan memberikan informasi kepada konsumen, perusahaan mengandalkan *platform online* untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh situs web sangat penting dalam bisnis ini. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis dan evaluasi *website* menggunakan Webqual 4.0 dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Webqual 4.0 digunakan untuk menilai berbagai indikator kualitas *website*, sementara *Importance Performance Analysis* digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan yang diukur dari nilai harapan dengan tingkat kinerja yang diukur dari pengalaman pengguna sebenarnya. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode IPA terhadap indikator Webqual 4.0, rata-rata nilai kesenjangan situs web Opportunitea adalah 0,71 dan rata-rata nilai kesesuaian 150% hal ini menandakan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan situs web Opportunitea yang melebihi nilai harapan. Pada hasil analisis kuadran IPA didapat tiga indikator yang berada pada kuadran I yang menjadi fokus utama perbaikan situs web Opportunitea. Indikator yang menjadi fokus utama perbaikan, yaitu dimensi *Usability* nomor 5, dimensi *Information Quality* nomor 6, dan *Interaction Quality* nomor 3. Indikator tersebut merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan situs web Opportunitea. Dengan melakukan perbaikan pada indikator-indikator tersebut, situs web Opportunitea dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kinerja situs web tersebut.

Kata Kunci: *importance performance analysis*, kualitas layanan, umkm, *website*, *webqual 4.0*.