

ABSTRAK

Saat ini internet menjadi andalan bagi para pebisnis, transaksi jual beli melalui internet ini disebut *e-Commerce*. Tingginya pertumbuhan *e-Commerce* dan ketatnya persaingan menuntut para pelaku bisnis *online* untuk meningkatkan kualitas *website* bisnis *online* tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas layanan *website* jual beli online Daya Anugrah. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *teknik purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan pengukuran kualitas *website* yang dilakukan dengan pendekatan WebQual 4.0 dan *instrument Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penilaian kepentingan dan kinerja terhadap atribut kualitas WebQual dapat digambarkan ke dalam matrix IPA.

Dimensi *Usability website* Daya Anugrah berada pada kategori Baik dengan persentase sebesar 77.2%; dimensi *Information Quality* berada pada kategori Sangat Baik dengan persentase sebesar 84.33%; dan dimensi *Service Interaction* berada pada kategori Baik dengan persentase sebesar 74.07%.

Prioritas perbaikan kualitas *website* Daya Anugrah yang diusulkan meliputi tampilan *website* dibuat agar menarik, terlihat meyakinkan dan kompeten. Selain itu Daya Anugrah agar selalu menjaga reputasi ataupun citra perusahaan agar menjadi prioritas utama para pelanggan atau calon pelanggan dalam memilih produk.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, *WebQual 4*, *Importance Performance Analysis*.