

## ABSTRAK

Teknologi informasi (TI) saat ini memberikan banyak perubahan terhadap kehidupan manusia hal ini menjadikan mudahnya pertukaran informasi. Dengan terjadinya perkembangan teknologi menjadikan pola hidup masyarakat menjadi berbeda, yang dahulu jika ingin sesuatu harus mengunjungi toko sekarang hanya berbelanja *online* atau bisa disebut *e-commerce* dapat mudah membeli sesuatu. Menurut Nugroho (2016: 5) *E-Commerce* adalah transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet. Elevenia adalah salah satu bisnis *Online* di Indonesia. Elevenia adalah salah satu situs *open marketplace* di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Maret 2014 oleh PT. XL Planet yang merupakan anak perusahaan dari Pt XL Axiata, Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas *website* Elevenia yang dinilai berdasar tingkat kualitas yang diterima (aktual) dan tingkat kualitas yang diharapkan (ideal) oleh pengguna.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan dimensi Webqual yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Responden yang diteliti berjumlah 100 orang dengan menggunakan non-probability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan analisis kesenjangan (gap) dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* Elevenia pada aspek penilaian kesenjangan dari ketiga dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* secara keseluruhan bernilai negatif. Dimensi *usability* memiliki nilai selisih sebesar (-0,27), dimensi *information quality* memiliki nilai selisih sebesar (-0,18), dan dimensi *service interaction* mendapatkan nilai sebesar (-0,17). Nilai gap yang paling besar pada dimensi *usability* sebesar (-0,27). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Persepsi yang dirasakan saat ini belum dapat memenuhi Harapan yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas masih kurang baik. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pada dimensi yang memiliki gap tinggi, dianggap penting namun tidak berjalan baik untuk di perbaiki dan di optimalkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: WebQual, *Importance Performance Analysis*, GAP, Elevenia