

## ABSTRAK

Teknologi Informasi berkembang dengan pesat seiring berjalannya waktu. Teknologi yang berkembang banyak membantu pengguna untuk melakukan kegiatan sehari-hari. salah satu contoh Teknologi yaitu sebuah aplikasi. Aplikasi yang dibuat memiliki tujuan untuk membantu pengguna. Salah satu aplikasi contoh aplikasi yaitu Aplikasi presensi. PT. Bali Towerindo Sentra Tbk sudah memiliki Aplikasi presensi yang biasanya digunakan oleh karyawan yang bernama *Balitower Attendance*. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan karyawan terhadap aplikasi presensi PT.Bali Towerindo Sentra Tbk dan juga melihat apakah performa fitur yang sudah tersedia. Penelitian kali ini menggunakan metode E-Servqual untuk mengetahui performa atribut atau fitur yang tersedia dan juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna dan juga menggunakan. Pengumpulan data didapatkan dengan 2 cara yaitu wawancara dan juga kuesioner. Kepuasan pengguna sangat penting untuk kenyamanan dalam menggunakan suatu aplikasi, pada penelitian kali ini didapatkan bahwa kepuasan pengguna belum memenuhi harapan pengguna karena mendapatkan nilai gap dengan rata-rata -0.55 dimana nilai gap < 0 menjadi gap negatif dan ada 2 atribut yang harus menjadi perhatian penting untuk dapat diperbaiki yaitu SA1-10 pada dimensi System Availability dan FM1-15 pada dimensi Fulfillment.

kata kunci : E-Servqual, *Importance-Performance Analysis*, *Balitower Attendance*