

Abstrak

Dunia hiburan Korea saat ini semakin populer di kalangan remaja di seluruh dunia, terutama karena industri musik K-pop, drama Korea, dan film. Banyak organisasi mempertimbangkan pasar internasional dan menjual berbagai barang resmi, seperti album, poster, aksesoris, dan pakaian, melalui berbagai *website* belanja *online*. Salah satunya adalah Ktown4U, yang dipilih untuk diteliti karena kesuksesannya dan popularitasnya di kalangan penggemar K-pop Indonesia. Tetapi survei menunjukkan bahwa ada banyak keluhan pengguna tentang fitur dan tampilan *website* Ktown4U, dengan rating rendah di *trustpilot*. Oleh karena itu, penelitian ini berkonsentrasi pada analisis kualitas *website* Ktown4U dengan menggunakan metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan fitur mana yang perlu diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil penelitian terhadap *website* ktown4u mendapatkan bahwa *website* ini belum memenuhi harapan penggunanya. Selain itu didapatkan kuadran-kuadran yang menjadi tolak ukur perbaikan dan kuadran I menjadi indikator dengan tingkat prioritas tertinggi dalam usaha perbaikan.