

ABSTRAK

Kehidupan sehari-hari sekarang memerlukan aplikasi *mobile*. Salah satu aplikasi populer adalah Wattpad, sebuah *platform online* yang memungkinkan pengguna untuk membaca, menulis dan berbagi cerita secara gratis walaupun ada juga yang berbayar. Dengan jutaan pengguna di seluruh dunia, Wattpad telah menjadi tempat yang sangat populer bagi penulis dan pembaca untuk berinteraksi dan menikmati karya sastra. Namun, dengan pertumbuhan pesat pengguna aplikasi Wattpad, penting bagi pengelola aplikasi untuk memastikan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pengguna.

Penelitian ini melibatkan 402 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Wattpad. Mengingat pentingnya kualitas layanan untuk menjaga daya saing Wattpad di pasar yang kompetitif serta meningkatkan pengalaman pengguna, peneliti ini menerapkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *E-Service Quality*. *Site Organization, Responsiveness, Reliability, User Friendliness, Personal Needs dan Efficiency* adalah enam variabel yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna. Setelah data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada pengguna Wattpad, data dianalisis menggunakan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi Wattpad mencapai 85%.

Kata Kunci: Aplikasi Wattpad, *E-Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)* Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan