

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0  
ARSA ERJORE GINTING**

**ABSTRAK**

Perkembangan dalam penggunaan *website* saat ini sangat cepat, hampir semua perusahaan sudah memiliki *website* dengan tujuan yang beragam, mulai dari menampilkan profil dan informasi perusahaan, sarana pemasaran, peningkatan kualitas layanan hingga riset *buyer persona*. *Website* Techoma.id dibuat bertujuan menyediakan layanan jasa *Digital Marketing online* bagi pelanggan baik itu transaksi *Business to Business* (B2B) maupun *Business to consumer* (B2C). Produk yang disediakan oleh *website* Techoma.id yaitu *Social Media Management, Branding & Design, Video Production, Website Development*. *Webqual* 4.0 yang memiliki 3 dimensi yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menjadi metode untuk menilai kualitas layanan *website* Techoma.id. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata nilai kesenjangan pada masing-masing dimensi bernilai negatif. Ini menunjukkan kualitas *website* yang ada pada saat ini belum sesuai harapan pengguna. Hal ini didasarkan oleh nilai harapan yang lebih besar dibandingkan nilai aktual yang diberikan terhadap kualitas layanan *website* Techoma.id. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut variabel pernyataan yang menjadi fokus utama untuk diperbaiki berada pada kuadran I, yaitu terdapat 6 variabel pernyataan dengan kode indikator US\_2, US\_7, IQ\_1, IQ\_3, IQ\_6, dan SQ\_5.

**Kata Kunci :** *Website, Digital Marketing, Webqual 4.0, Techoma.id*

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE TECHOMA.id TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0  
ARSA ERJORE GINTING**

**ABSTRACT**

*Developments in the use of websites are currently very fast, almost all companies already have websites with various purposes, ranging from displaying company profiles and information, marketing tools, improving service quality to researching buyer personas. The Techoma.id website was created with the aim of providing online Digital Marketing services for customers, both Business to Business (B2B) and Business to consumer (B2C) transactions. The products provided by the Techoma.id website are Social Media Management, Branding & Design, Video Production, Website Development. Webqual 4.0, which has 3 dimensions, namely usability, information quality, and service interaction quality, is a method for assessing the service quality of the Techoma.id website. The results of this research show that the average gap value in each dimension is negative. This shows that the quality of the current website does not meet user expectations. This is based on the expected value being greater than the actual value given to the service quality of the Techoma.id website. The results of the Importance Performance Analysis show that the statement variable attributes that are the main focus for improvement are in quadrant I, namely there are 6 statement variables with indicator codes US\_2, US\_7, IQ\_1, IQ\_3, IQ\_6, and SQ\_5.*

**Keywords :** Website, Digital Marketing, Webqual 4.0, Techoma.id