

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TOKOME.ID TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

DEVITASARI

Abstrak

Pada saat ini website menjadi salah satu wadah bisnis untuk menjual produk atau jasa secara online. Dengan menggunakan website maka target pasar suatu perusahaan akan semakin luas. Salah satu perusahaan yang mengikuti tren tersebut yaitu Tokome.id. Tokome.id merupakan perusahaan *e-commerce* yang menyediakan jasa pembuatan *merchandise* hanya dengan hanya mengirimkan gambar desain yang kita inginkan, selain itu kita juga dapat membuka toko kita sendiri untuk menjual karya-karya yang telah kita buat menjadi suatu produk barang.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website yang dimiliki Tokome.id. Untuk mengetahui kualitas suatu website maka perlu dilakukan pengukuran kualitas website berdasarkan penggunaannya. Metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas suatu website yaitu, menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel (*usability, information quality, service interaction quality*), serta 22 indikator pertanyaan. Teknik analisis yang digunakan peneliti adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* yang memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan pada persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuisioner kepada pengguna atau pelanggan Tokome.id.

Kata kunci: Kualitas website, Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis (IPA)*

**ANALYSIS TOKOME.ID WEBSITE QUALITY ON USER
SATISFACTION USING WEBQUAL AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**

DEVITASARI

Abstract

At this time website become one of the most receptacle businesses to sell a product or online services. By using a website, the target market of a company will be spacious. One of the companies that follow this trend is Tokome.id. Tokome.id is an e-commerce company that provides merchandise manufacturing services just by only sending a picture of the design that we want, besides that we can also open our shop to sell our artworks that we have made into a product.

Therefore this research aims to measure the quality of Tokome.id. To find out the quality of a website it necessary to measure the website based on users. The method used to measure the quality of a website is using Webqual 4.0 method, which consists of 3 variables (usability, information quality, service interaction quality), and 22 question indicators. The analysis technique that researchers use is Importance Performance Analysis (IPA) which an overview of the indicator that needs improvement or needs to be maintained based on user perception and expectation. The research uses a quantitative approach by spread a questionnaire to Tokome.id user or customer.

Keywords: Website quality, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis