

ABSTRAK

Baraya Travel merupakan salah satu perusahaan jasa travel terbesar di Indonesia pada saat ini. *Website* adalah contoh media yang cukup berpengaruh dalam pemasaran layanan bagi perusahaan jasa travel. Dikarenakan alasan tersebut maka penting untuk melakukan analisis kualitas *website* dengan tujuan mengetahui seberapa jauh *website* jasa travel tersebut dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* dari Baraya Travel dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode *WebQual 4.0* dipakai untuk mengukur Tingkat kesesuaian antara kinerja dari *website* Baraya dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang bisa ditingkatkan agar menaikkan tingkat kepuasan pengguna.

Hasil analisis kualitas *website* Baraya Travel menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh *website* terlebih pada aspek kekurangan. Tetapi untuk indikator lain seperti U4, IQ4, SIQ2, SIQ5, U7, IQ7, IQ6 dan U6 harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya. Sedangkan untuk indikator IQ1 dan SIQ7 kinerjanya harus diperbaiki untuk meningkatkan harapan pengguna.

Kata kunci : kualitas *website*, *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Baraya Travel