

ABSTRAK

Situs web *MyEnterprise Access* PT Telkomsel merupakan platform layanan digital yang ditujukan bagi pelanggan korporat untuk memudahkan akses terhadap layanan enterprise yang disediakan oleh Telkomsel. Kualitas situs web merupakan faktor utama untuk menentukan kepuasan pengguna. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisa kualitas situs web *MyEnterprise Access* dengan WebQual 4.0, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan Partial Least Squares (PLS). WebQual 4.0 berguna sebagai kerangka dalam mengukur persepsi pengguna dengan dasar tiga dimensi utama yaitu, *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Data didapat dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna aktif situs web *MyEnterprise Access*. Hasil kuesioner dianalisis secara kuantitatif menggunakan IPA untuk memetakan hubungan antara nilai persepsi dan nilai harapan dari pengguna terhadap dimensi-dimensi yang diukur. Selain itu, analisis PLS digunakan untuk menguji hubungan antar indikator dan dimensi .kualitas .situs web sekaligus dampak terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan dari penelitian ini bisa memberikan pemaparan tentang kualitas situs web *MyEnterprise Access* berdasarkan persepsi pengguna dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA. Rekomendasi strategis yang dihasilkan nantinya diharapkan dapat membantu PT Telkomsel dalam meningkatkan kualitas layanan situs web, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: WebQual 4.0, *Importance-Performance Analysis* (IPA), PLS-SEM, *MyEnterprise Access*, Telkomsel.