

Abstrak

Website di masa kini dapat bertindak sebagai platform *e-commerce* dan *marketplace online*, salah satunya menawarkan jasa pemesanan tiket. Salah satu platform website terbesar di Indonesia adalah Traveloka, yang memiliki banyak penawaran yang menggiurkan. Sebagai *website* pemesanan terpopuler, bisa dipertanyakan dengan reputasi dan pengguna yang besar apakah kualitas yang ditawarkan website Traveloka telah mencapai kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Untuk menemukan bagaimana kualitas kinerja dari website Traveloka, solusinya yaitu menggunakan metode webqual 4.0 yang memiliki 3 dimensi (*usability, information, dan service interaction*) untuk menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan website dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis gap kinerja dan harapan, juga memetakan hasil yang bisa diilustrasikan apa saja yang perlu dipertimbangkan. Dilakukan penyebaran kuesioner secara *online* kepada 70 mahasiswa Telkom yang menjadi responden penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan website masih belum sesuai kepentingan pengguna. Masih terdapat nilai gap negatif pada tiap variabel webqual, serta dengan pemetaan kuadran diketahui indikator mana saja yang penting dipertahankan dan mana yang perlu diperbaiki bagi website Traveloka.

Kata Kunci: website, kualitas layanan, webqual, Traveloka, IPA