

Abstrak

Pada saat ini, kegunaan website menjadi primadona tersendiri bagi perusahaan dalam memasarkan produk mereka. Sehingga membuat menjamurnya website *e-commerce* di Indonesia. Salah satu website yang mengikuti tren ini adalah *traveloka.com*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas *traveloka.com* berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan dimensi WEBQUAL yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Responden yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah 100 pengguna dengan menggunakan teknik sampling insidental.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (gap) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar (-0,27). Nilai kesenjangan (gap) paling besar adalah dimensi *information quality* dengan nilai (-0,42). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website *traveloka.com* terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam website. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya adalah tampilan website yang menarik, adanya pengalaman positif saat menggunakan, informasi dalam format yang sesuai dan memiliki reputasi yang baik.

Kata Kunci: *Kualitas website, Webqual, Importance Performance Analysis.*