

## ABSTRAK

Pesatnya Perkembangan industri penerbangan didukung dengan perkembangan teknologi informasi yaitu internet. Penjualan tiket pesawat merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyedia jasa agen tiket untuk memudahkan calon penumpang pesawat dalam mendapatkan tiket pesawat. Tiket.com adalah perusahaan internet yang bergerak menyediakan layanan pemesanan tiket secara online, dirintis mulai November, 2011. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas Tiket.com berdasar 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 (-0,09). Nilai kesenjangan (gap) paling besar adalah dimensi service interaction dengan nilai (-0,115). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website Tiket.com terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan service interaction dalam website. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya adalah terciptanya pengalaman positif dari pengguna dan keamanan dalam melakukan transaksi.

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