

ABSTRAK

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional telah membawa perubahan yang besar menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari suatu perpustakaan dengan mengembangkan pelayanan digital dan penyediaan bahan digital melalui internet. Melihat hal tersebut BRISyariah membangun sistem website berbasis aplikasi e-banking yang diberi nama “e-banking BRISyariah” versi *onlinenya* berupa *website*. Dengan demikian, *e-banking BRISyariah* harus mampu menyajikan kualitas layanan *website* yang sesuai dengan harapan pengguna dengan menggunakan metode yang bernama WEBQUAL (*Website Quality*).

Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction* pada WEBQUAL. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA).

Dari penelitian ini didapatkan bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar (0,01). Nilai *gap* pada dimensi *usability* sebesar (0,04), nilai *gap* pada dimensi *information quality* sebesar (0,07), dan nilai *gap* terbesar adalah pada dimensi *service interaction* sebesar (0,01). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website aplikasi e-banking BRISyariah* terutama pada atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam *website*. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan pada dimensi *service interaction* adalah indikator memiliki reputasi baik. Alternatif perbaikan bisa dilakukan dengan cara memberikan informasi yang lebih detail, tampilan menarik dan layanan yang lebih baik lagi .

Kata Kunci: Kualitas Website, *Webqual*, *Importance Performance Analysis*