

## ABSTRAKSI

*Website* merupakan aplikasi teknologi informasi (TI) yang secara umum wajib di kembangkan saat ini. Udata.id adalah sebuah website dengan jenis produk big data analitik dari PT. Telkom Indonesia. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan berbasis *web* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas *website* udata.id saat ini berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan dimensi WEBQUAL 4.0 yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 96 responden dengan menggunakan teknik sampling *purposive*. Perhitungan menggunakan SPSS *for windows version 23.0*, hasil analisis deskriptif nilai *importance webqual 4.0* diperoleh persentase 81,72%, dapat diartikan bahwa kualitas website pada *udata* dinilai sangat penting bagi pengunjung, hasil analisis deskriptif mengenai nilai *performance webqual 4.0* diperoleh persentase 75,57%, dapat diartikan bahwa kinerja atau *performance* website *udata* dinilai baik oleh pengunjung website. Berdasarkan aspek kesenjangan (*gap*), tingkat kualitas website *udata* secara keseluruhan masih bernilai negatif yaitu  $-(0,24)$  yang artinya kualitas website *udata* belum sesuai harapan pengguna. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut-atribut website yang harus menjadi perhatian utama untuk perbaikan yaitu website menyediakan informasi yang akurat dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Website, WEBQUAL.*