

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk selalu senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu pendidikan. Ruangguru merupakan salah satu platform yang bergerak dalam bidang pendidikan, mempertemukan pengajar dengan pelajar untuk belajar dan mengajar sejak 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas *Ruangguru.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*). Penelitian ini memiliki 400 responden yang pernah mengakses *Ruangguru.com* dengan menggunakan teknik sampling *purposive*. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (gap) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar (-0,02). Nilai kesenjangan (gap) paling besar adalah dimensi *service interaction* dengan nilai (-0,17). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas actual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website *Ruangguru.com* terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam website.

**Kata kunci:** Ruangguru, Kualitas Website, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis (IPA)*