

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan industri streaming online yang didukung oleh perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat akan merespon kebutuhan manusia yaitu internet. Penawaran video streaming online merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan teknologi untuk menyediakan konten hiburan yang praktis dan mudah. Viu.com adalah perusahaan penyedia layanan berbagai macam konten hiburan on demand secara berlangganan, didirikan pada tanggal 26 Mei 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas website Viu.com yang dinilai berdasar tingkat kualitas yang diterima (aktual) dan tingkat kualitas yang diharapkan (ideal) oleh pengguna.

Menurut Laudon dan Laudon (2015:22) website merupakan layanan yang disediakan oleh internet, berisi teks, grafis, animasi, suara dan video yang saling berhubungan dengan halaman yang lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan dimensi Webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Responden yang diteliti berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik sampling purposive. Teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian yang didapatkan secara keseluruhan terdapat kesenjangan (gap) yang bernilai negatif antara tingkat *performance* dan *importance* sebesar (-0,45). Nilai gap yang paling besar pada dimensi *service interaction* sebesar (-0,62).

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas yang dirasakan belum bisa memenuhi tingkat kualitas yang diinginkan pengguna website Viu.com. Indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu tampilan website, keamanan data pribadi pengguna, dan *service* yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan

**Kata kunci : Kualitas website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Viu.com**