

## Abstrak

Kualitas dari *website electornic commerce (e-commerce)* merupakan sesuatu yang harus diperhatikan bagi sebuah perusahaan yang ingin memasarkan produknya menggunakan *website tersebut*. Kualitas sebuah *website* yang baik menurut penggunanya menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pemasaran produk kepada pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas *website* melalui perspektif pengguna adalah WebQual 4.0. WebQual 4.0 memiliki tiga faktor dalam mendeskripsikan kualitas sebuah website menurut persepsi pengguna yaitu *usability quality*, *information quality*, serta *service interaction quality*. Ketiga faktor tersebut akan diukur berdasarkan masukan dari pengguna, dan selanjutnya akan diolah dengan sebuah metode analisis data yaitu metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode IPA membandingkan 2 buah persepsi pengukuran kualitas yaitu antara kualitas aktual dan kualitas harapan dari persepsi pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kualitas *website e-commerce* Kadatuan Koffie dengan WebQual 4.0, dimana sebelumnya dirancang sebuah tool pemodelan analisis data. Hasil pengukuran kualitas *Website* Kadatuan Koffie dengan berdasarkan masukan dari 100 pengguna diperoleh hasil rata-rata nilai selisih dari ketiga faktor sebesar -0.16. Dengan itu *website* kadatuan koffie dianggap masih belum memenuhi harapan pengguna. Setelah mendapatkan hasil pengukuran, dilakukan evaluasi terhadap hasil pengukuran kualitas dengan persepsi dari pemilik *website* untuk memastikan metode pengukuran dapat dengan tepat mengukur kualitas *website*. Diperoleh nilai positif dalam hasil evaluasi yang menandakan, hasil pengukuran beserta metode pengukuran kualitas dapat diterima dan dipercaya oleh pemilik *website*.

**Kata Kunci:** Kualitas Website, WebQual, *Importance Performance Analysis*, Kadatuan Koffie.