

ABSTRAK

Meningkatnya pengguna internet setiap tahun di Indonesia menempatkan Indonesia sebagai negara dengan pengguna internet terbanyak ke 5 di dunia. Dominasi pencarian informasi produk dan *ecommerce* memberikan peluang bisnis bagi jasa ekspedisi. Ada 4 jasa ekspedisi terpopuler di Indonesia, JNE, J&T, Pos Indonesia dan SiCepat. Masing-masing jasa ekspedisi sudah memiliki *website*. *Website* memberikan informasi seputar jasa ekspedisi mulai dari informasi perusahaan, paket yang diberikan, lacak resi, cek harga dan layanan antar jemput yang diberikan. layanan dari sebuah *website* menjadi kebutuhan bagi penggunanya, sehingga kualitas *website* menjadi parameter kegunaan sebuah *website*. *Website* SiCepat masih berada pada posisi 4 dibandingkan dengan 3 kompetitor besar di atasnya.

Melalui penelitian ini akan dilakukan analisis kualitas *website* SiCepat di Indonesia menggunakan metode *WebQual* 4.0. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna *website* SiCepat. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 100 kuesioner yang valid. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *importance performance analysis* dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Office Excel dan IBM SPSS Statistics 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *website* SiCepat masih belum memenuhi harapan penggunanya dan dimensi *service interaction* mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan dimensi *usability* dan *information quality*.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, *WebQual* 4.0, *Website* SiCepat