

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas aplikasi labaco dengan menggunakan webqual 4.0 dan metode *importance performance analysis*. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis bagaimana tingkat *performance* yang saat ini ada dan tingkat *importance* yang diharapkan pengguna aplikasi labaco.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif., Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrument penelitian yang dipakai. analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau bisa diukur. Berdasarkan tingkat explanasinya penelitian ini dikategorikan sebagai rumusan masalah deskriptif, karena mengandung rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan keberadaan varaibel mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih.pada penelitian ini digunakan satu variabel yaitu WebQual 4.0.

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif secara keseluruhan nilai tanggapan untuk performance mendapatkan 76,8% dan untuk penilaian importance mendapatkan nilai sebesar 77,7%. Untuk analisis kesenjangan (GAP), nilai kesenjangan yang paling tinggi terdapat pada item nomor tujuh dimana nilai GAP mendapat nilai sebesar -0,21, item ini adalah aplikasi mengandung kompetensi. Hal ini mengindikasikan bahawa terdapat selisih yang jauh antara kinerja dan harapan dari responden.

Berdasarkan hasil penelitian analisis *importance performance analysis*. Terdapat tiga item utama yang berada pada kuadran I dimana pada kuadran I yang perlu segera diberikan perbaikan dengan prioritas tinggi karena pada kuadran ini tingkat harapan pengguna aplikasi labaco lebih tinggi daripada kualitas kinerja. Item tersebut adalah interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, navigasi aplikasi yang lebih mudah dimengerti, dan informasi dengan format yang benar.

Kata Kunci: WebQual 4.0, *Importance Performance Analysis*, Aplikasi labaco.