

## ABSTRAK

Di era Digital serta perkembangan jaman saat ini internet merupakan salah satu sarana yang sangat bermanfaat dan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Dimana banyak masyarakat yang beralih dari media cetak ke media online. Salah satunya yaitu PT. Pikiran Rakyat yang memilih untuk membuat situs web berita (*website*) untuk mempermudah masyarakat membaca berita menggunakan media *online*. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *NonProbability Sampling* , dengan jumlah responden 100 orang dan populasinya di ambil khusus pengguna website pikiran-rakyat.com yang berdomisili di kota bandung. pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna website pikiran-rakyat.com, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan spss 23.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan terhadap kualitas Website Pikiran-Rakyat.com memperoleh index nilai sebesar 83,8%. Sedangkan hasil analisis secara keseluruhan mengenai kenyataan yang dirasakan responden terhadap kualitas Website Pikiran-Rakyat.com memperoleh index nilai sebesar 67,6%. menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap Kualitas Website Pikiran-Rakyat.com saat ini masih kurang karena rata-rata harapan konsumen lebih tinggi dari pada kenyataan yang dirasakan.

**Kata Kunci:** Webqual 4.0 , *Importance Performance Analysis* (IPA)