

Abstrak

Dinas Pemuda dan Olahraga atau DISPORA menjadi salah satu instansi pemerintah yang melayani di bidang pembinaan dan pelatihan olahraga, salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah website sebagai sarana informasi dan komunikasi kepada masyarakat Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis kualitas website DISPORA Kota Bandung berdasarkan metode WebQual 4.0 dan User Centered Design (UCD). Hasil dari analisis akan dipetakan menjadi empat kuadran IPA serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas layanan website berdasarkan persepsi pengguna dengan metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner.

Kata kunci: kualitas website, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), DISPORA Kota Bandung.