

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang, memahami elemen yang meningkatkan kinerja sistem informasi sangat penting bagi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki *website* UD. Toyota Asri Motor, khususnya ASW, yang menghadapi berbagai tantangan seperti desain yang kurang menarik dan masalah teknis lainnya. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kekurangan dan menentukan prioritas perbaikan. Studi ini melibatkan 42 karyawan dan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk memberikan rekomendasi perbaikan sesuai standar internasional. Temuan analisis menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* menjelaskan 89,2% dari variabilitas dalam kepuasan pengguna. Hipotesis tentang pengaruh signifikan *usability quality* dan *information quality* terhadap kepuasan pengguna ditolak, sedangkan hipotesis tentang pengaruh *service interaction quality* diterima. Analisis IPA mengungkapkan bahwa atribut US1 dan SI6, terkait kemudahan mempelajari dan berkomunikasi di *website*, berada di kuadran pertama dengan kinerja rendah namun kepentingan tinggi. Rekomendasi perbaikan mencakup penyediaan panduan pengguna yang jelas, pengalaman yang dipersonalisasi, dan optimalisasi fitur komunikasi. Atribut di kuadran kedua menunjukkan kinerja memuaskan, sementara atribut di kuadran ketiga memerlukan perbaikan, dan atribut di kuadran keempat menunjukkan kinerja yang melampaui tingkat kepentingannya.

Kata kunci : *WebQual 4.0, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, IPA.*