

ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman, berkembangnya teknologi membuat media cetak berkembang menjadi media digital. *Website* merupakan salah satu dampak dari perkembangan media digital. *Website* PT. Bali Towerindo Sentra Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Balitower ini merupakan *website* yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan investor terkait informasi dari Balitower. Namun dengan desain yang kaku dan tidak aktual membuat *website* ini harus melakukan desain ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi perbandingan kualitas *website* Balitower antara sebelum dan sesudah redesain menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)* sebagai perhitungan analisis. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed method* dengan strategi *sequential explanatory design*, yang pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif, kemudian hasil digunakan untuk melakukan penelitian dan analisis data kualitatif sehingga menghasilkan penjelasan yang sesuai dengan interpretasi pada kedua analisis sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan hasil *website* lama yang hanya menunjukkan satu indikator saja yang menghasilkan nilai negatif, sedangkan hasil *website* baru menunjukkan delapan indikator yang menunjukkan nilai negatif. Berdasarkan hasil analisis tersebut nilai gap yang dihasilkan pada kondisi sebelum redesain menghasilkan nilai “0.13” sedangkan kondisi setelah redesain menghasilkan nilai “0.11”, dengan selisih kecil sebesar “-0.02”. Selisih nilai ini memperlihatkan bahwa kondisi *website* setelah redesain yang masih sedikit/kurang apabila dibandingkan dengan kondisi *website* sebelum redesain.

Kata Kunci: *Website, PT. Bali Towerindo Sentra Tbk, Balitower, Redesain, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA).*