

## ABSTRAK

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam bisnis dewasa ini merupakan aspek yang penting bagi perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). *Website* merupakan aplikasi dari TI yang berperan sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan harus mampu menyajikan kualitas layanan *website* yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas *website* JNE berdasar penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah dimensi WEBQUAL yaitu *usability*, *information* dan *service interaction* yang dinilai berdasar perspektif tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Penelitian ini menggunakan teknik *sampling nonprobability* dengan jumlah sebanyak 100 responden.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar  $-(0,99)$  atau *gap* sebesar 16,5%. Nilai kesenjangan paling besar adalah dimensi *information* dengan nilai  $-(1,18)$  atau *gap* sebesar 19,66%. Berdasar hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website* JNE terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan informasi dalam *website*. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan dan menjadi fokus perhatian diantaranya atribut kualitas mengenai detail informasi, komunikasi dengan perusahaan dan tampilan *website*.

Manajemen *website* JNE bisa melakukan alternatif perbaikan seperti menambahkan detail pemetaan alur proses pengiriman barang dari tiap pos atau cabang JNE lengkap dengan waktu dan armada yang terlibat, penambahan fitur *live chat* untuk interaksi komunikasi secara *real-time* dan mengaplikasikan desain *flat* dan *responsive* yang sedang *trend* saat ini.

**Kata kunci:** *Kualitas Website, Webqual, Importance Performance Analysis*