ABSTRAK

Website merupakan salah satu sarana komunikasi dan branding pada sebuah perusahaan. Website PT Goopo Inovasi Indonesia yang beralamat pada *https://goopo.id/*, masih memiliki sejumlah keluhan, seperti kekurangan notifikasi yang menyebabkan informasi tidak langsung sampai ke pengguna, perbedaan informasi terkait masa panen di website dan aplikasi, serta kekhawatiran atas keamanan terkait masalah CCTV yang sering mati. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas website PT Goopo Inovasi Indonesia dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah WebQual 4.0 dan *Importance Performance* Analysis (IPA). WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur tingkat *Performance* website berdasarkan dimensi usability, information quality, dan service interaction. *Importance Performance* Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi pentingnya masing-masing dimensi dan kinerja aktual website.

Hasil penelitian berdasarkan WebQual 4.0 menunjukkan bahwa kualitas website tergolong dalam kategori Belum Memuaskan dengan tingkat *Performance* rata-rata sebesar 86,58%. Dimensi *usability* memiliki tingkat *Performance* terendah (85,2%), diikuti oleh dimensi *information quality* (86,5%) dan service interaction (87,3%). Sementara itu, berdasarkan *Importance Performance* Analysis, ditemukan bahwa dimensi *usability* memiliki nilai gap tertinggi (–0,598), diikuti oleh *information quality* (–0,530) dan service *interaction* (–0,508), menandakan adanya kesenjangan signifikan antara kepentingan pengguna dan kinerja aktual website. Usulan pengembangan meliputi perbaikan dalam komunikasi notifikasi, penyesuaian informasi di berbagai platform, dan peningkatan keamanan serta pengelolaan layanan website untuk memenuhi ekspektasi pengguna secara lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas Website, WebQual 4.0, *Importance Performance* Analysis

ABSTRACK

A website is an essential communication and branding tool for a company. The website of PT Goopo Inovasi Indonesia, located at https://goopo.id/, still has several issues, such as a lack of notifications causing information not to reach users directly, discrepancies in harvest information between the website and the application, and concerns about security related to frequently malfunctioning CCTV. The objective of this study is to evaluate the quality of the PT Goopo Inovasi Indonesia website and identify areas for improvement to enhance user satisfaction.

The research methods used are WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA). WebQual 4.0 is employed to measure the website's Performance across dimensions of usability, information quality, and service interaction. Importance Performance Analysis (IPA) is used to assess the Importance of each dimension and the website's actual Performance.

The results from WebQual 4.0 indicate that the website's quality is categorized as Unsatisfactory, with an average Performance score of 86.58%. Usability has the lowest Performance score (85.2%), followed by information quality (86.5%) and service interaction (87.3%). Meanwhile, based on Importance Performance Analysis, usability shows the highest gap value (–0.598), followed by information quality (–0.530) and service interaction (–0.508), indicating a significant gap between user Importance and the actual Performance of the website. Recommendations for improvement include enhancing notification communication, aligning information across platforms, and improving security and service management to better meet user expectations.

Keywords : Website Quality, WebQual 4.0, Importance Performance Analysis