

RINGKASAN

Penyedia informasi dalam internet salah satunya adalah *website*. Salah satu jenis *website* adalah portal berita (media *online*), Indonesia mengalami peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Peningkatan ini terjadi karena media cetak mempunyai keterbatasan. Salah satu perusahaan media yang memanfaatkan *website* dalam mengatasi keterbatasan media cetak adalah Radar Banyumas. Kualitas *website* mempunyai pengaruh terhadap keputusan pengguna mengunjungi suatu *website*, Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Oleh karena itu, Radar Banyumas merasa perlu untuk mengetahui kualitas *website*-nya dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* Radar Banyumas dan memberikan rekomendasi terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas webnya. Penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* yang berfokus pada tiga area *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berdasarkan persepsi pengguna/masyarakat. dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menempatkan variabel mana yang sudah memiliki kualitas baik dan variabel mana yang perlu diperbaiki. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini merupakan pengguna internet di Indonesia, yang memiliki pengalaman membaca berita *online* dengan teknik *sampling purposive*. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 85,01% layanan *website* kepada responden sudah terpenuhi dan masih memiliki kesenjangan (*gap*) sebesar 14,99% dan Hasil diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa variabel IQ14 dan IQ15 berada pada indikator yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kata Kunci : *WebQual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, *website* Radar Banyumas.

ABSTRACT

Information providers on the internet, one of which is a website. One type of website is a news portal (online media), Indonesia is experiencing an increase in media companies that use the internet by providing news websites. This increase occurs because print media has limitations. One media company that uses the website in overcoming the limitations of print media is Radar Banyumas. The quality of the website has an influence on the decisions of users visiting a website. The higher the quality of a website, the more users will access the website. Therefore, Radar Banyumas feels the need to know the quality of the website and the factors that affect the quality of the website. This study aims to measure the quality of the Radar Banyumas website and provide recommendations on factors that affect the quality of the website. This study uses the WebQual 4.0 method that focuses on three areas of usability, information quality, and service interaction based on user / community perceptions. and Importance Performance Analysis (IPA) to place which variables already have good quality and which variables need to be improved. This research instrument uses a questionnaire. The population of this study is internet users in Indonesia, who have online news reading experience with purposive sampling techniques. The results showed that 85.01% of the website services to respondents had been fulfilled and still had a gap of 14.99% and the results of the IPA Cartesian diagram showed that IQ14 and IQ15 variables were in indicators that needed to be prioritized for improvement.

Keywords : *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis, website Radar Banyumas.*