**ABSTRAK**

Putri Ismaya Febriastuti / 46150503 / 2015 / Evaluasi Kualitas Website Pemesanan Online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata menggunakan Metode WebQual 4.0 / Pembimbing : Humdiana, S.Kom., M.M., M.Kom.

Kualitas sebuah website menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan, karena website sebuah perusahaan merupakan gambaran dari perusahaan tersebut di dunia maya. Untuk mengetahui kualitas sebuah website maka perlu dilakukan pengukuran kualitas website berdasarkan penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

Penelitian ini mengevaluasi kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 (Barnes dan Vidgen, 2002) yang terdiri dari 3 variabel, yaitu *usability quality, information quality*, dan *service interaction quality*. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website. Website yang dievaluasi adalah website pemesanan online Laboratorium IoT X-Camp PT. XL Axiata.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu dipertahankan berdasarkan pada persepsi pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna website khususnya orang-orang yang mengenal IoT. Uji reliabilitas dan validitas setiap indikator dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22.

Hasil analisis deskriptif responden website berdasarkan *usability* memiliki nilai rata-rata 3,90 dengan tingkat capaian reponden 76,43%, *information quality* dengan rata-rata 3,81 dengan tingkat capaian responden 76,13 dan *service interaction quality* dengan rata-rata 3,78 dengan tingkat capaian responden 75,68%.

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa skor dari semua variabel pada setiap indikator adalah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas website belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pengguna.

**Kata kunci** **:** Kualitas website, Webqual 4.0, *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality.*