

ABSTRAK

Althea Daffa Putra, 17119293

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Codashop.com Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Skripsi. Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2023

Kata Kunci : Codashop, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pengguna, Metode *Webqual 4.0*, Metode *IPA*.

(xii + 47)

Teknologi memberikan banyak kemudahan dan juga cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi ini adalah munculnya industri game online. Industri game *online* di Indonesia mengalami perkembangan selama 10 tahun terakhir. Proses top up atau pembelian dalam game menjadi salah satu cara yang umum digunakan oleh pemain untuk mencapai tujuan tersebut. *Top up* adalah aktivitas *gamer* yang melakukan pembelian mata uang *in-game* atau mengisi ulang mata uang *in-game* untuk kebutuhan transaksi *in-game*. Codashop merupakan salah satu platform top up game online yang populer di Indonesia. Platform ini menyediakan layanan pembelian voucher atau item dalam game dengan berbagai metode pembayaran yang mudah dan fleksibel, seperti transfer bank, pulsa telepon, dan pembayaran digital lainnya. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Website Codashop, dilakukan penelitian menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*. Metode *Webqual* digunakan untuk pengumpulan data, dan metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk pengolahan data. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hasil dari 3 dimensi *Webqual 4.0* menunjukkan hasil nilai Tki sebesar 98.13% dan nilai gap sebesar -0.08 hal ini menunjukkan website codashop masih belum memenuhi kepuasan pengguna serta belum mampu menyanggupi harapan pengguna. Hasil Kuadran IPA menunjukkan hasil variable US4, US7, dan SIQ2 berada pada kuadran 1. Variable dengan kode US2, US3, US8, IQ1, IQ5, IQ6, IQ7, SIQ3, dan SIQ7 berada pada kuadran 2. Variabel dengan kode US6, IQ4, SIQ 4, dan SIQ6 berada pada kuadran 3. Variabel dengan kode IQ2, IQ3, SIQ1, dan SIQ5 berada pada kuadran 4.

Daftar Pustaka (2003-2022)