



ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : WEBSITE SEKOLAH KITA)

Nurhayati^a, Manja Purnasari^{b*}, Zulfi Karman^c, Yessi Hartiwi^d

^a Fakultas Ilmu Komputer / Program Studi Sistem Informasi, nurhayatihalm75@gmail.com,
Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

^b Fakultas Ilmu Komputer / Program Studi Sistem Informasi, purnasari1405@gmail.com,
Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

^c Fakultas Ilmu Komputer / Program Studi Sistem Informasi, zulfikarman04@gmail.com,
Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

^d Fakultas Ilmu Komputer / Program Studi Sistem Informasi, yessihartiwi26@gmail.com,
Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

* Korespondensi

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of the sekolah.data.kemdikbud.go.id website and its effect on user satisfaction using the Webqual 4.0 method. The method evaluates three main dimensions: usability quality, information quality, and interaction quality, which are then assessed for their influence on user satisfaction through SmartPLS analysis. Data were collected via an online questionnaire completed by 200 respondents. The results indicate that all three Webqual dimensions have a positive and significant effect on user satisfaction. Among them, interaction quality shows the strongest influence with original sample value 0.531. This research highlights the importance of improving interaction quality and information delivery to enhance user experience on educational service websites.

Keywords: *Webqual 4.0, website quality, user satisfaction, SmartPLS, Sekolah Kita.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website sekolah.data.kemdikbud.go.id dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Metode ini mengukur tiga dimensi utama yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*, yang kemudian dianalisis pengaruhnya terhadap *user satisfaction* menggunakan perangkat lunak *SmartPLS*. Data diperoleh melalui kuesioner online yang diisi oleh 200 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi *Webqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *interaction quality* memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dua dimensi lainnya yaitu dengan nilai *original sample* 0.531. Penelitian ini menegaskan pentingnya perbaikan kualitas interaksi dan penyampaian informasi dalam meningkatkan pengalaman pengguna di website layanan pendidikan.

Kata Kunci: Webqual 4.0, kualitas website, kepuasan pengguna, SmartPLS, Sekolah Kita.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dari waktu ke waktu semakin mempermudah berbagai pekerjaan di berbagai sektor, contohnya dengan penggunaan sistem informasi berbasis website, aplikasi, dan penggunaan internet dalam operasional perusahaan sehari-hari. Dalam hal lain teknologi informasi berperan besar dalam menjawab permintaan masyarakat akan informasi yang akurat dan cepat. Salah satu indikator kesuksesan website yakni memiliki informasi yang dapat memenuhi kebutuhan user atau pengguna [1].

Pada website <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/> menyediakan beberapa menu yaitu menu cari sekolah, sekolah sekitar kita, peta sebaran sekolah, informasi kontak dan bantuan. Website ini di gunakan untuk mencari informasi sekolah ada di seluruh indonesia. semenjak layanan website dipublikasikan kepada masyarakat, pihak pengelola belum pernah mengadakan evaluasi terhadap website, sehingga belum bisa menentukan seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasarannya dan seberapa jauh informasi pada website memberi kepuasan terhadap pengguna.

Perlu dilakukan suatu pengukuran agar dapat mengetahui kualitas website apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna. Hal tersebut bisa berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website adalah Webqual 4.0. Webqual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan empat variabel, yaitu kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Interaction Quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) [3].

Terdapat penelitian sejenis yang terkait dengan penelitian yang penulis lakukan antara lain : Azura Ameliana, A. Haidar Mirza, (2019) “Analisis Kualitas Website BAPPEDA litbang kota Palembang menggunakan metode webqual 4.0”. Hasil yang didapat cukup memenuhi kriteria keinginan pengguna baik dari sisi kegunaan, informasi yang disampaikan maupun interaksi yang cukup mudah bagi para pengguna website [4].

Firdaus Kenny, (2020) “Analisis pengaruh website quality terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0”. Hasil yang didapat dari penelitian didapatkan hasil, kualitas kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, secara bersamaan kualitas kegunaan, informasi dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [5].

Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, Endah Rahmawati, (2021) “Analisis kualitas layanan website kabupaten lamandau”. Hasil yang didapat dari penelitian Dari penelitian didapatkan hasil bahwa website kabupaten lamandau dari segi dimensi usability dan information quality dinilai berkualitas, namun bernilai cukup pada dimensi *service interaction quality* [6].

Reza Afriansyah, Linda Atika, (2020) “Analisis kualitas layanan website basarnas Palembang menggunakan metode webqual 4.0”. Hasil yang didapat berdasarkan hasil analisis baik secara parsial maupun simultan dimensi kualitas website basarnas Palembang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [7].

Syaifur Rahmatullah, Dini Silvi Purnia, Rizky Triasmoro, (2019) “Analisis kualitas website sekolah north Jakarta intercultural school dengan metode webqual 4.0”. Hasil yang didapat berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variable webqual yaitu *usability information quality*, dan *service interaction quality* dan variable pelengkap *user satisfaction* berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas [8].

Berdasarkan uraian tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : WEBSITE SEKOLAH KITA)”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

2.1.1 Identifikasi Masalah

Peneliti melakukan observasi awal pada website sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat pada penelitian ini meliputi kualitas website sekolah kita serta menentukan metode yang akan digunakan untuk menganalisis website tersebut. Didalam penelitian ini, penulis melakukan analisis mengenai website sekolah kita dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

2.1.2 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mempelajari dan memahami teori-teori yang berhubungan dengan topik atau masalah untuk dijadikan pedoman dan referensi dalam penelitian ini. Informasi tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik secara tertulis maupun melalui media elektronik. Adapun konsep yang akan

dipelajari terutama tentang bagaimana menganalisis website menggunakan metode webqual dan adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2.1.3 Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antara pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

2.1.4 Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti mengamati website sekolah kita bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan.

b. Kuesioner

Peneliti membuat google form yang berisi daftar pertanyaan yang dibutuhkan dan diberikan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi.

2.1.5 Analisis Data

Pada tahap ini yaitu melakukan analisis data menggunakan SmartPLS untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana layanan pada website sekolah kita dapat membantu masyarakat dalam sistem pelayanan sehari-hari secara online

2.1.6 Hasil Analisis Dan pembahasan

Pada tahap ini setelah penulis melakukan analisis data maka diperoleh hasil analisis berupa gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, dan kepuasan pengguna serta variabel manakah yang lebih dominan mempengaruhi kualitas website sekolah kita

2.2 Hipotesis

Berdasarkan penelitian-penelitian dari teori yang telah dilakukan sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini dibuat berdasarkan hubungan antar kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna website sekolah kita. Berikut hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini :

- a. H1 : *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)
- b. H2 : *Information Quality* (Kualitas Informasi) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)
- c. H3 : *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Tabel 1. Penjelasan Variabel Terikat Dan Bebas

No	Variabel	Definisi	Sumber
1.	Kegunaan (X1)	Meliputi kemudahan website untuk dipelajari, dimengerti, ditelusuri, digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.	Rifqi Firdaus (2020) [9]
2.	Kualitas Informasi (X2)	Meliputi informasi yang akurat, dapat dipercaya, informasi, up to date, sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, dan kedetailan informasi.	ifqi Firdaus (2020)[9]

3. Kualitas Interaksi (X3) Merupakan mutu dari reaksi li Pratomo Dkk pelayanan yang didapatkan (2019)[10] pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem infromasi dan tanggapan dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah
4. Kepuasan Pengguna (Y) Merupakan ungkapan perasaan ma yunita Dkk pengguna, senang atau tidaknya (2023)[11] terhadap suatu sistem informasi secara keseluruhan setelah melakukan interaksi dengan sistem informasi.

2.3 Instrumen Penelitian

1. Kuesioner

Penyebaran atau pembagian kuesioner dalam penelitian ini dengan menggunakan google form (kuesioner online) yang merupakan alat yang berguna untuk membantu pengiriman survei dan memberikan pertanyaan kepada pengguna website sekolah kita secara online.

2. Penilaian Pengukuran Instrument

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum seperti nama, jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Selanjutnya, responden diminta untuk memberi penilaian dengan menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti dengan masing-masing skor yang berbeda sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 5

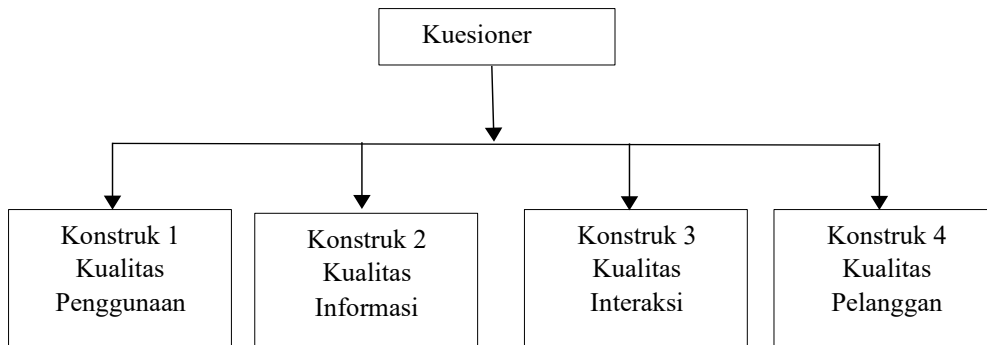
Tidak Setuju (TS) = skor 4

Netral (N) = skor 3

Setuju (S) = skor 2

Sangat Setuju (SS) = skor 1

3. Perencanaan Konstruk



Gambar 1. Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna

4. Konsep Konstruksi

Setelah melakukan perancangan konstruk selanjutnya harus dijabarkan kedalam bentuk konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing-masing konstruksi yang telah dibuat. Brikut adalah konsep konstruk untuk kuesioner kepuasan pengguna menggunakan website sekolah kita menggunakan metode WebQual 4.0.

5. Operasional Variabel

Tabel 2. Variabel Operasional [12] [13]

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>) (X1)	1. Mudah dipelajari (X11) Mudah dimengerti 2. (X12)

- 3. Sangat menarik (X13)
- 4. Kesesuaian desain situs (X14)

- Kualitas Informasi
(*Information Quality*) (X2)
 - 1. Informasi yang akurat (X21)
 - 2. Informasi yang tepat waktu (X22)
 - 3. Informasi yang mudah dimengerti (X23)
 - 4. Informasi yang terperinci (X24)

- Kualitas Interaksi
(*Interaction Quality*) (X3)
 - 1. Reputasi yang baik (X31)
 - 2. Rasa aman ketika mengunduh berkas (X32)
 - 3. Rasa personalisasi (X33)
 - 4. Kesesuaian informasi (X34)

- Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y)
 - 1. Rasa suka dengan website (Y1) Kecepatan
 - 2. Akses (Y2)
 - 3. Kesenangan terhadap website (Y3)
- 4. Kepercayaan terhadap website (Y4)

2.4 Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan objek yang mengenai untuk ditetapkan oleh penelitian yang akan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diamati adalah pengguna website <https://sekolah.data.kemdikbud.go.id/> yang berjumlah 365 pengguna pada tahun 2024.

b. Sampel

Sedangkan sampel merupakan bagian dari suatu populasi yang mewakili karakteristik populasi untuk diteliti. Disini peneliti mengambil populasi berdasarkan jumlah yang ada. Peneliti menggunakan teknik pengambilan *sampel simple random sampling* dengan pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

c. Rumus Sampel

Adapun penetapan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel N = Ukuran populasi
- e = Persentase kelonggaran/ error sampel yang diperkirakan
- n= 365/(1+(365× [(5%)²]) n= 365/(1+365 (5%))
- n= 365/1,9125
- n= 190,849673

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh sampel populasi sebanyak 190,849673 orang. Namun karena ada unsur pembulatan dan untuk mempermudah perhitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 200 responden.

2.5 Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah disebarakan dan akan dilakukan penyusunan identitas responden berdasarkan pekerjaan, umur, jenis kelamin, persepsi kinerja terhadap kualitas website dan kesesuaian kualitas website dengan harapan responden dengan menggunakan perangkat lunak pengolahan angka Microsoft excel. Kemudian melakukan analisis untuk menguji validitas, reliabilitas kesesuaian kinerja dan harapan serta kesenjangan terhadap hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Ketiga pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan tools SMARTPLS

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas Konvergen

Evaluasi *Convergent Validity* dari pemeriksaan individual item reliability, dapat dilihat dari nilai *standardized loading factor*. Pengukuran (indikator) konstruk nilai *loading factor* diatas 0,70 dapat dikatakan ideal, artinya indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai *standardized loading factor* diatas 0,5 dapat diterima, sedangkan dibawah 0,5 dikeluarkan dari model [14].

Tabel 3. Hasil Outer Loading

	<i>Usability quality (X1)</i>	<i>Information quality (X2)</i>	<i>Service Interaction quality (X3)</i>	<i>User satisfaction (Y)</i>
X1.1	0.871			
X1.2	0.865			
X1.3	0.842			
X1.4	0.839			
X2.1		0.882		
X2.2		0.860		
X2.3		0.898		
X2.4		0.849		
X3.1			0.891	
X3.2			0.852	
X3.3			0.886	
X3.4			0.814	
Y1				0.862
Y2				0.826
Y3				0.878
Y4				0.856

Berdasarkan tabel 3 *Loading Factor* dapat dijelaskan yaitu variabel *Usability quality* yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.871, 0.865, 0.842, dan 0.839, variabel *Information quality* yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.882, 0.860, 0.898, dan 0.849, variabel *Service Interaction quality* yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.891, 0.852, 0.886 dan 0.814, dan variabel *User satisfaction* yang terdapat 4 (empat) indikator dengan nilai tertinggi 0.862, 0.826, 0.878 dan 0.856.

3.2 Uji Validitas Diskriminan

Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua *cross loading konstruk* lainnya [15].

Tabel 4. Nilai *cross loading*

	<i>Usability quality (X1)</i>	<i>Information quality (X2)</i>	<i>Service Interaction quality (X3)</i>	<i>User satisfaction (Y)</i>
X1.1	0.871	0.711	0.705	0.664

X1.2	0.865	0.691	0.659	0.685
X1.3	0.842	0.657	0.679	0.645
X1.4	0.839	0.651	0.649	0.666
X2.1	0.671	0.882	0.703	0.686
X2.2	0.718	0.860	0.726	0.725
X2.3	0.751	0.898	0.731	0.712
X2.4	0.674	0.849	0.691	0.653
X3.1	0.680	0.713	0.891	0.760
X3.2	0.654	0.702	0.852	0.690
X3.3	0.719	0.719	0.886	0.747
X3.4 Y1	0.634	0.606	0.814	0.693
	0.684	0.748	0.747	0.862
Y2	0.652	0.647	0.715	0.826
Y3	0.681	0.641	0.702	0.878
Y4	0.628	0.617	0.716	0.856

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap indikator dari masing – masing variabel laten lebih besar dibanding variabel laten lainnya dan memiliki nilai > 0,7. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *Diskriminan Validity* yang baik, dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi tinggi dengan konstruksinya.

3.3 Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* dikatakan *reliable* jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan Cronbach’s alpha harus $\geq 0,7$ [16]

Tabel 5. Nilai *Chronbach’s Alpha* dan *composite reliability*

Variabel	Cronbach’s Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1	0.874	0.914	Reliable
X2	0.908	0.935	Reliable
X3	0.873	0.913	Reliable
Y	0.869	0.910	Reliable

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel telah memenuhi syarat yaitu > 0,7 dan nilai *cronbach’s alpha* untuk semua variabel juga telah memenuhi syarat yaitu > 0,7

3.4 Uji R-Square (R2)

Klasifikasi nilai R² yaitu > 0,67 (substansial/kuat), 0,33-0,66 (moderate/sedang), 0,19-0,31 = lemah [17].

Tabel 6. Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
Y (User satisfaction)	0.775	0.771

Berdasarkan pada tabel 6 dapat diketahui nilai R Square adalah 0.775 sehingga dapat dikatakan pengaruh user satisfaction terhadap variabel *independen* lainnya adalah substansial/kuat.

3.5 Uji Hipotesis

Jika pada Original Sample menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif dan jika nilai Original Sample negatif berarti arahnya negatif. Sedangkan T-Statistics dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai TStatistics > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki P Value < 0,05. Untuk dapat

dikatakan suatu hipotesis itu dapat diterima, maka ketiga kriteria tersebut harus terpenuhi. Apabila salah satu atau lebih kriteria tidak terpenuhi maka hipotesis ditolak

Tabel 7. Hasil Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original (O)	Sample	T Statistic ((O/STDEV))	P Value	Hasil
H1	X1-->Y	0.212		2.489	0.013	Diterima
H2	X2-->Y	0.189		2.664	0.008	Diterima
H3	X3-->Y	0.531		6.670	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 7 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

Pengujian H1 pada variabel *Usability Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap User

- Satisfaction. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample 0,212 (positif), nilai T-Statistics sebesar 2,489 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,013 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Usability Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.
- Pengujian H2 pada variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample 0,189 (positif), nilai T-Statistics sebesar 2,664 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,008 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.
- Pengujian H3 pada variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai original sample 0,531 (positif), nilai T-Statistics sebesar 6,670 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 200 responden pengguna website *sekolah.data.kemdikbud.go.id*, ditemukan bahwa kualitas website yang diukur melalui tiga dimensi Webqual 4.0 — yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* — secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Analisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh positif, dengan *Interaction Quality* menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara pengguna dan sistem informasi sangat menentukan persepsi positif terhadap kualitas layanan digital.

Nilai R Square sebesar 0,775 mengindikasikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kekuatan prediktif yang substansial terhadap variabel kepuasan pengguna. Selain itu, seluruh instrumen pengukuran yang digunakan telah terbukti valid dan reliabel, yang memperkuat akurasi dan kredibilitas temuan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pengembangan dan evaluasi lanjutan dalam meningkatkan kualitas website layanan pendidikan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pengelola website *sekolah.data.kemdikbud.go.id* memprioritaskan peningkatan kualitas interaksi, seperti kecepatan tanggapan sistem, keandalan layanan, serta pengalaman pengguna yang lebih personal dan aman. Selain itu, aspek kualitas informasi juga perlu mendapat perhatian, dengan menjaga agar konten yang disajikan selalu akurat, terkini, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Dalam hal *usability*, perbaikan pada antarmuka pengguna agar lebih menarik, intuitif, dan mudah digunakan juga akan berkontribusi besar terhadap kenyamanan pengunjung.

Pengelola disarankan melakukan evaluasi rutin terhadap performa website dengan melibatkan pengguna secara langsung, guna mendapatkan umpan balik yang akurat mengenai aspek yang perlu ditingkatkan.

Pengembangan fitur interaktif seperti *live chat*, sistem umpan balik, atau fitur bantuan juga akan sangat berguna untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Anwar, “Aplikasi Website Visitor Counter System Di Maju Milk Center,” vol. 09, 2021. A. Sutrisno, F. S. Nugraha, T. Informasi, and U. N. Mandiri, “ANALISA KUALITAS WEBSITE YONYOU U8 PADA PT . SANY PERKASA JAKARTA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4 . 0,” vol. 7, no, 2023.
- [2] M. M. Webqual, “Analisis Kualitas Website Bappeda Litbang Kota Palembang,” vol. pp. 2316–2, 2019.
- [3] K. Roz, “Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0,” vol. 8, no, 2020.
- [4] E. R. A. Irmayanti, R. Hidayat, “Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0,” vol. 5, no, 2021.
- [5] U. B. D. P. Studi, S. Informasi, F. I. Komputer, “Analisis Kualitas Layanan Website Basarnas Palembang,” vol. pp. 417–42, 2020.
- [6] R. T. S. Rahmatullah, D. S. Purnia, “Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0,” vol. 19, n, 2019.
- [7] R. Firdaus, “Analisis Pengukuran Kualitas Website liputan6.com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, hal. 1–7, 2020.
- [8] V. P. Negara dan D. Pratomo, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna,” *JAF- J. Account. Financ.*, vol. 1, no. 01, hal. 33, 2019, doi: 10.25124/jaf.v1i01.903.
- [9] N. Yunita dan E. R. Ningsih, “Tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan sistem online,” 2023.
- [10] A. Warat et al., “Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan webqual 4.0,” vol. 4, no, 2023.
- [11] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI,” vol. 9, no, 2021.
- [12] Fadila, *Penerapan Metode Naive Bayes Dan Skala Likert Pada Aplikasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa*. 2020.
- [13] R. P. Putra, A. Wibowo, Y. Farlina, and D. Susilawati, “Penerapan Model Delone And Mclean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi,” vol. 10, n, 2022.
- [14] H. H. H. Santoso, Z. Akbar, “Analisis Sistem Informasi Keberhasilan Website Siap Ppdb Online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Dengan Metode Delone and Mclean,” vol. 1, no, 2022.
- [15] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, hal. 1, 2018.