

EVALUASI KUALITAS WEBSITE BEM FASILKOM UNSIKA MENGGUNAKAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0

Haikal Syauqi Rabbani^{1*}, Agung Susilo Yuda Irawan², Arip Solehudin³

¹²³Universitas Singaperbangsa Karawang; Jl. HS. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361; Telp. (0267) 641177

Keywords:

Evaluasi Website;
WebQual 4.0;
BEM Fasilkom Unsika;
Kualitas Layanan;
Skala Likert.

Correspondent Email:

haikalsr87@gmail.com

Abstrak. Website BEM Fasilkom UNSIKA merupakan platform informasi utama bagi mahasiswa, namun kualitas layanannya perlu dievaluasi secara ilmiah untuk memastikan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 dengan dimensi usability, information quality, dan service interaction quality. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert 4 poin kepada mahasiswa aktif. Populasi berjumlah 984 mahasiswa aktif Fasilkom Unsika, dengan sampel minimum 91 responden menggunakan rumus Slovin. Data berhasil dikumpulkan dari 98 responden valid. Hasil menunjukkan bahwa kualitas website secara keseluruhan berada pada kategori "Baik" dengan rata-rata 3.1541. Dimensi Service Interaction Quality memperoleh nilai tertinggi sebesar 3.1924, diikuti Usability 3.1824, dan Information Quality 3.0875. Meskipun demikian, terdapat indikator spesifik terkait keandalan teknis dan keterbaruan informasi yang memerlukan optimalisasi, yakni indikator SIQ1 sebesar 2.8061 dan IQ3 sebesar 2.8163. Evaluasi ini memberikan rekomendasi konkret bagi pengelola website BEM Fasilkom Unsika dalam melakukan pembaruan fitur, optimalisasi konten, dan peningkatan layanan digital.



Copyright © 2026 The Author(s),
Published by Jurnal Informatika dan
Teknik Elektro Terapan. This is an
open-access article distributed under
the terms of the Creative Commons
Attribution-NonCommercial 4.0
International License (CC BY-NC
4.0).

Abstract. The BEM Fasilkom UNSIKA website serves as one of the primary information platforms for students, yet its service quality requires scientific evaluation to ensure user satisfaction. This study aims to evaluate the quality of the website using the WebQual 4.0 method covering usability, information quality, and service interaction quality dimensions. The research employs a descriptive quantitative method with data collected via a 4-point Likert scale questionnaire distributed to active students. The population consisted of 984 active students of Fasilkom Unsika, with a minimum sample of 91 respondents determined using the Slovin formula. Data were successfully collected from 98 valid respondents. The results indicate that the overall website quality falls into the "Good" category with an average score of 3.1541. The Service Interaction Quality dimension achieved the highest score at 3.1924, followed by Usability at 3.1824, and Information Quality at 3.0875. Despite the overall good rating, specific indicators related to technical reliability and information recency require optimization, namely SIQ1 at 2.8061 and IQ3 at 2.8163. These findings provide concrete recommendations for BEM Fasilkom Unsika website administrators to perform feature updates, content optimization, and digital service improvement.

1. PENDAHULUAN

Transformasi teknologi informasi telah mengubah paradigma organisasi dalam berinteraksi dengan publik. Website menjadi sarana utama penyampaian informasi, komunikasi, serta representasi citra lembaga secara cepat dan terstruktur. Di lingkungan organisasi kemahasiswaan, website berperan vital menjembatani komunikasi pengurus dan mahasiswa terkait program kerja, hasil advokasi, dan kegiatan mahasiswa secara transparan. Hal ini diimplementasikan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang (BEM Fasilkom Unsika) melalui website resmi <https://bem.cs.unsika.ac.id>.

Berdasarkan observasi awal (*gap analysis*), sebagian besar mahasiswa Fasilkom Unsika cenderung lebih sering mengakses informasi melalui media sosial Instagram dibandingkan website resmi. Hal ini mengindikasikan bahwa website tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna baik dari aspek tampilan, kemudahan, maupun kejelasan informasi. Kondisi serupa juga ditemukan oleh Irmayanti dkk. [2] pada evaluasi Website Kabupaten Lamandau, di mana kualitas website yang belum optimal menyebabkan perlunya pengukuran berbasis persepsi pengguna untuk mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas website menjadi langkah penting dalam mendukung efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna.

Website organisasi kemahasiswaan tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dan representasi organisasi kepada mahasiswa maupun pihak eksternal. Keberadaan website yang berkualitas dapat meningkatkan kemudahan akses informasi, transparansi kegiatan organisasi, serta efektivitas penyebaran informasi akademik maupun nonakademik. Sebaliknya, website yang memiliki kualitas rendah dapat menyebabkan kesulitan dalam memperoleh informasi, menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, serta mengurangi efektivitas komunikasi organisasi.

Dalam konteks perguruan tinggi, pemanfaatan website menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan mahasiswa terhadap akses informasi yang cepat dan akurat. Mahasiswa cenderung mengandalkan media digital untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan, program kerja, maupun layanan yang disediakan organisasi kemahasiswaan. Oleh karena itu, kualitas website perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa website mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik. Evaluasi tersebut juga dapat menjadi dasar dalam menentukan strategi pengembangan website di masa mendatang sehingga keberadaan website benar-benar mampu mendukung aktivitas organisasi secara optimal. Oleh karena itu, evaluasi sangat krusial dilakukan guna menilai efektivitas dan tingkat kualitas (*user experience*) sistem informasi tersebut.

Penelitian terdahulu yang sangat relevan telah dilakukan oleh Akbar dkk. [1], di mana pendekatan WebQual 4.0 terbukti sangat efektif dalam mengevaluasi kualitas Sistem Informasi Akademik yang berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna mahasiswa. Selain itu, penelitian Hamzah dkk. [4] juga membuktikan bahwa kualitas sistem informasi sangat memengaruhi kepuasan penggunaannya, terutama pada aspek interaksi layanan dan keandalan sistem. Murdoko dan Jatnika [8] turut mengkonfirmasi efektivitas pendekatan ini dalam konteks evaluasi website perguruan tinggi. Pada penelitian ini, pengukuran dilakukan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang berfokus pada dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) memetakan kualitas website BEM Fasilkom Unsika berdasarkan persepsi mahasiswa, (2) mengidentifikasi indikator yang paling memerlukan perbaikan, serta (3) memberikan rekomendasi pengembangan berbasis data empiris.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Website

Kualitas website mencerminkan kemampuan situs dalam memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan akses, keakuratan informasi, serta keandalan sistem

[9]. Dalam konteks layanan digital organisasi kemahasiswaan, kualitas website menjadi faktor penentu sejauh mana platform tersebut mampu menjalankan fungsi komunikasi dan informasinya secara efektif kepada para penggunanya.

2.2 WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan instrumen pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen [10] berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end-user*). Model ini merupakan penyempurnaan dari versi-versi sebelumnya dan telah diadopsi secara luas dalam penelitian evaluasi sistem informasi berbasis web. WebQual 4.0 mengukur kualitas dari tiga dimensi utama:

1. *Usability* (Kegunaan): Mengukur seberapa mudah dan efisien website digunakan. Aspek ini mencakup aksesibilitas, navigasi intuitif, desain konsisten, dan kenyamanan penggunaan secara keseluruhan.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi): Menilai ketepatan, kelengkapan, format, relevansi, dan keterbaruan (*up-to-date*) konten yang disajikan kepada pengguna.
3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan): Terkait dengan keamanan, empati, responsivitas, kepercayaan, dan keandalan operasional sistem dalam melayani pengguna.

Berbagai penelitian telah membuktikan efektivitas WebQual 4.0 dalam mengevaluasi kualitas website pada beragam domain. Purwandani dan Syamsiah [13] berhasil menerapkan WebQual 4.0 untuk mengevaluasi sistem *e-learning* MyBest UBSI, sedangkan Putri dkk. [14] mengembangkan modifikasi WebQual 4.0 dalam evaluasi website GTASS. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan WebQual mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan berbasis web.

2.3 Software Quality Assurance (SQA)

SQA adalah proses sistematis pengujian dan pemantauan produk perangkat lunak untuk menjamin kualitas fungsional serta mencegah cacat (*bug*) [11]. Dalam konteks penelitian ini, pengukuran persepsi pengguna melalui instrumen WebQual 4.0 menjadi bagian terpadu dari implementasi pelaporan kualitas atau SQA pada layanan digital. Evaluasi berbasis pengguna memberikan umpan balik (*feedback*)

nyata yang tidak selalu terdeteksi oleh pengujian teknis semata.

2.4 Skala Likert

Skala Likert merupakan alat ukur psikometrik yang digunakan untuk mengukur sikap atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan [11]. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert 4 poin (genap) untuk menghilangkan kecenderungan jawaban netral (*central tendency bias*), sehingga responden dipaksa untuk memberikan penilaian yang tegas, baik positif maupun negatif.

3. METODE PENELITIAN

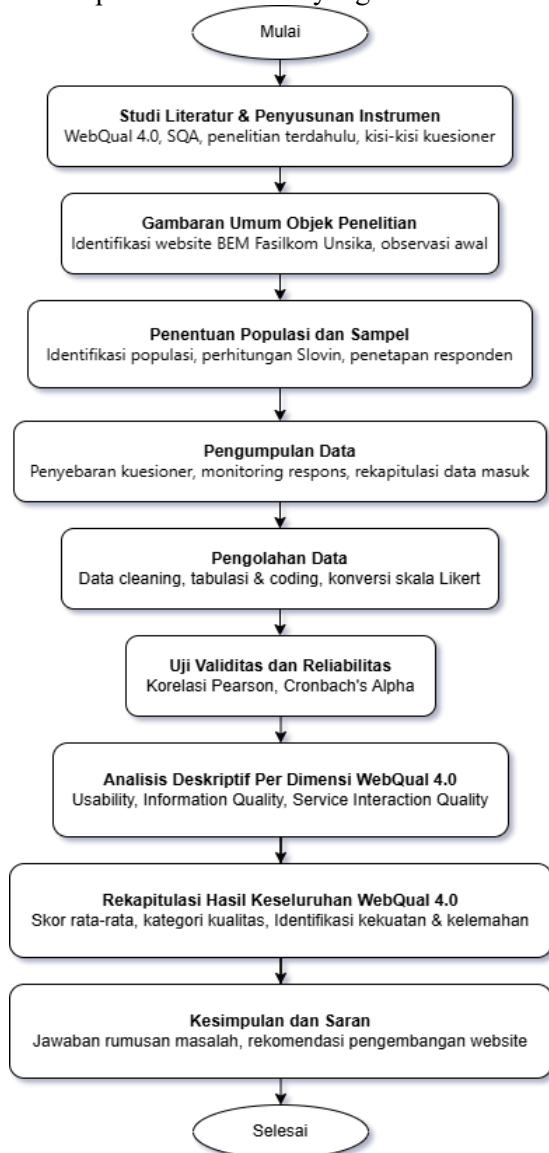
Penelitian ini mengimplementasikan metodologi deskriptif kuantitatif. Teknik ini bertujuan mendapatkan jawaban berupa data format numerik guna mendeskripsikan secara akurat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna tanpa bermaksud menarik kesimpulan di luar topik.

Populasi penelitian berjumlah 984 mahasiswa aktif Fasilkom Unsika. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria inklusi: (a) Mahasiswa aktif Fasilkom Unsika, dan (b) Pernah mengakses website BEM. Untuk menentukan ukuran sampel representatif, digunakan rumus Slovin dengan tingkat margin of error 10%, yang menghasilkan ukuran sampel minimum sebanyak 91 responden. Proses pengumpulan data menargetkan 100 responden melalui Google Form yang disebarkan secara daring.

Instrumen utama adalah kuesioner daring dengan 22 butir pertanyaan berbasis indikator WebQual 4.0. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert 4 poin (Sangat Tidak Setuju = 1 hingga Sangat Setuju = 4). Skala genap dipilih untuk menghindari kecenderungan jawaban netral. Data diolah menggunakan uji validitas (Korelasi Pearson), uji reliabilitas (Cronbach's Alpha), dan analisis rata-rata (mean). Hasil mean dikonversi ke rentang kriteria sebagai berikut: Tidak Baik (1.00–1.74), Kurang Baik (1.75–2.49), Baik (2.50–3.24), dan Sangat Baik (3.25–4.00).

Penggunaan WebQual 4.0 sebagai instrumen evaluasi kualitas website telah banyak diterapkan pada berbagai objek penelitian dan menunjukkan tingkat konsistensi yang baik dalam mengidentifikasi kelebihan maupun kekurangan layanan berbasis web.

Penelitian oleh Ihsan dkk. [6] serta Pratama dkk. [12] menunjukkan bahwa metode ini mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terarah berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas website yang dievaluasi.



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Instrumen

Dari total 100 kuesioner yang terkumpul, 98 data dinyatakan valid memenuhi kriteria (tingkat partisipasi: 74.76% Laki-laki dan 25.24% Perempuan; didominasi angkatan 2022 sebesar 47.48%). Pada uji validitas (Korelasi Pearson) terhadap 98 responden ($r\text{-tabel} = 0.1985$), seluruh 22 item indikator dinyatakan valid ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$). Uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) menunjukkan alat ukur sangat handal dengan skor > 0.80 pada seluruh

dimensi: *Usability* (0.8816), *Information Quality* (0.8669), dan *Service Interaction Quality* (0.8184). Nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0.80 mengindikasikan konsistensi internal yang tinggi [11], sehingga instrumen ini layak digunakan sebagai alat ukur yang dapat diandalkan.

4.2 Analisis Deskriptif Per Dimensi

1. Dimensi *Usability*

Dimensi *usability* memperoleh nilai rata-rata 3.1824 (Baik). Pada Tabel 1, indikator kemudahan dipelajari dan digunakan (U1) memimpin dengan predikat Sangat Baik (3.3469), mengindikasikan bahwa antarmuka website BEM Fasikom Unsika cukup intuitif bagi pengguna baru. Sementara indikator kecepatan akses (U6 = 3.0612) menjadi yang terendah dalam dimensi ini.

Tabel 1. Analisis Deskriptif Dimensi *Usability*

Kode	Indikator	Mean	Kategori
U1	Website mudah dipelajari dan digunakan.	3.3469	Sangat Baik
U2	Navigasi pada website mudah dipahami.	3.2143	Baik
U3	Tampilan (<i>layout</i>) website terlihat menarik.	3.2347	Baik
U4	Tata letak menu dan konten konsisten.	3.0918	Baik
U5	Mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.	3.1020	Baik
U6	Dapat diakses cepat tanpa <i>loading</i> lama.	3.0612	Baik
U7	Responsif saat diakses dari berbagai perangkat.	3.1837	Baik
U8	Secara keseluruhan, nyaman	3.2245	Baik

	digunakan.		
Total	Rata-rata dimensi Usability	3.1824	Baik

2. Dimensi *Information Quality*

Dimensi kualitas informasi mencatat rata-rata 3.0875 (Baik), yang merupakan nilai terendah antar dimensi. Fenomena rendahnya skor pada dimensi kualitas informasi bukan merupakan kondisi yang unik. Salsabila dkk. [15] dalam evaluasi website e-learning Universitas Islam Bandung juga menemukan bahwa dimensi kualitas informasi menjadi salah satu aspek yang paling berpengaruh terhadap persepsi pengguna dan sering kali memerlukan perhatian khusus dalam pengembangan website. Data pada Tabel 2 mengonfirmasi bahwa indikator keterbaruan informasi (IQ3 = 2.8163) membutuhkan perhatian khusus. Kondisi ini sejalan dengan temuan Salsabila dkk. [16] yang juga mengidentifikasi dimensi kualitas informasi sebagai dimensi paling kritis dalam evaluasi website layanan institusi pendidikan.

Tabel 2. Analisis Deskriptif Dimensi *Information Quality*

Kode	Indikator	Mean	Kategori
IQ1	Informasi tersedia secara akurat.	3.1020	Sangat Baik
IQ2	Informasi disajikan dengan lengkap.	2.9592	Baik
IQ3	Informasi selalu diperbarui (<i>up-to-date</i>).	2.8163	Baik
IQ4	Informasi relevan dengan kebutuhan mahasiswa.	3.0102	Baik
IQ5	Bahasa mudah dipahami.	3.2755	Sangat Baik
IQ6	Format penyajian informasi mudah dibaca.	3.1939	Baik
IQ7	Memberikan	3.2551	Sangat

	informasi yang dapat dipercaya.		Baik
Total	Rata-rata dimensi Information Quality	3.0875	Baik

3. Dimensi *Service Interaction Quality*

Dimensi interaksi layanan memiliki nilai tertinggi dengan rata-rata 3.1924 (Baik). Pada Tabel 3, terlihat tingginya rasa percaya pengguna pada legitimasi website (SIQ6 = 3.3571), namun secara paradoks dimensi ini juga menyimpan indikator paling rendah dari seluruh pertanyaan, yaitu keandalan teknis (SIQ1 = 2.8061). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna mengakui website sebagai platform resmi yang terpercaya, masalah teknis berupa gangguan atau error masih sering dialami.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Dimensi *Service Interaction Quality*

Kode	Indikator	Mean	Kategori
SIQ1	Website jarang mengalami <i>error</i> / gangguan.	2.8061	Baik
SIQ2	Memberikan rasa aman saat digunakan.	3.1531	Baik
SIQ3	Data/informasi pengguna terlindungi baik.	3.2653	Sangat Baik
SIQ4	Menyediakan fitur komunikasi (<i>contact person</i>).	3.3878	Sangat Baik
SIQ5	Merespons kebutuhan mahasiswa dengan baik.	3.1327	Sangat Baik
SIQ6	Dipercaya sebagai media resmi BEM.	3.3571	Sangat Baik
SIQ7	Secara keseluruhan, interaksi layanan baik.	3.2449	Baik

Total	Rata-rata dimensi Service Interaction Quality	3.1924	Baik
-------	---	--------	------

4.3 Pembahasan Hasil Evaluasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual 4.0 berada pada kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa website BEM Fasilkom Unsika secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam memperoleh informasi dan berinteraksi dengan layanan yang tersedia. Meskipun demikian, terdapat perbedaan nilai rata-rata pada setiap dimensi yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing aspek kualitas website belum sepenuhnya merata.

Dimensi kualitas informasi memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna masih memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas informasi yang disajikan. Informasi yang lengkap, akurat, mudah dipahami, dan diperbarui secara berkala merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas website. Oleh karena itu, pengelola website perlu memberikan perhatian lebih terhadap proses pengelolaan konten agar informasi yang disampaikan tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.

Sementara itu, dimensi *usability* dan *service interaction quality* memperoleh nilai yang relatif lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa website cukup mudah digunakan dan mampu memberikan pengalaman interaksi yang baik. Temuan tersebut dapat menjadi indikator bahwa desain antarmuka serta struktur navigasi website telah mendukung aktivitas pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

Hasil evaluasi kuantitatif ini memberikan justifikasi empiris terhadap observasi (*gap analysis*) awal. Keengganan mahasiswa memanfaatkan website BEM Fasilkom Unsika dan preferensi mereka terhadap Instagram dapat dijelaskan melalui dua kelemahan prioritas yang teridentifikasi:

1. Rendahnya Keandalan Teknis (SIQ1 = 2.8061): Pengguna masih menemukan gangguan teknis (*error*) yang merusak stabilitas akses. Temuan ini konsisten

dengan penelitian Hamzah dkk. [4] yang menegaskan bahwa aspek kelancaran sistem merupakan titik krusial penentu loyalitas pengunjung portal layanan institusi. Instagram sebagai media sosial berbasis infrastruktur yang sangat stabil secara alami lebih unggul dalam hal ini.

2. Keterbaruan Konten yang Pasif (IQ3 = 2.8163): Konten website tidak diperbarui secara konsisten sehingga gagal menyajikan informasi mutakhir. Akbar dkk. [1] dalam penelitiannya pada SIAKAD Universitas Prabumulih juga menemukan bahwa rutinitas keterbaruan data merupakan faktor determinan kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Kondisi yang sama terjadi pada website BEM Fasilkom Unsika, di mana mahasiswa cenderung beralih ke Instagram yang secara inheren dirancang untuk pembaruan konten yang cepat dan *real-time*.

Temuan ini juga memiliki implikasi teoritis yang penting. Secara akademik, penelitian ini mengkonfirmasi relevansi WebQual 4.0 sebagai instrumen evaluasi yang mampu mendeteksi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna pada website layanan organisasi non-komersial, yang selama ini lebih banyak diteliti dalam konteks *e-commerce* dan layanan pemerintah [3][5][7]. Secara praktis, evaluasi ini membuktikan bahwa skor yang secara agregat masuk kategori "Baik" tidak selalu mencerminkan kondisi operasional yang memuaskan, karena indikator-indikator kritis tertentu dapat menjadi titik lemah yang signifikan memengaruhi perilaku pengguna.

Sebaliknya, kekuatan utama website ini terletak pada rasa percaya mahasiswa terhadap legitimasi platform resmi organisasi (SIQ6 = 3.3571) dan kemudahan awal saat mempelajari navigasinya (U1 = 3.3469). Modal kepercayaan ini menjadi fondasi yang sangat berharga untuk dioptimalkan melalui perbaikan teknis dan konsistensi konten.

Rekomendasi strategis (*actionable recommendations*) yang diajukan antara lain: (a) Menugaskan *content officer* di lingkup internal BEM untuk mengeksekusi jadwal rilis konten minimal seminggu sekali; (b) Melakukan peninjauan *Software Quality Assurance* (SQA) reguler pada skrip dan server

guna meminimalisasi kerusakan link serta mempercepat *loading* ($U6 = 3.0612$); (c) Mengoptimalkan kompresi aset gambar dan performa server; serta (d) Memperkaya pangkalan data terkait hasil advokasi yang detailnya tidak termuat secara tuntas di media sosial.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola website BEM Fasilkom Unsika dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital kepada mahasiswa. Hasil evaluasi yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan website, khususnya pada aspek yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Dengan memahami persepsi pengguna, pengelola website dapat menentukan prioritas perbaikan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama.

Selain memberikan manfaat praktis, penelitian ini juga memberikan kontribusi akademik berupa penerapan metode WebQual 4.0 pada lingkungan organisasi kemahasiswaan. Selama ini sebagian besar penelitian WebQual lebih banyak diterapkan pada website pemerintahan, institusi pendidikan, maupun layanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengevaluasi kualitas website organisasi kemahasiswaan menggunakan pendekatan yang serupa. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pembanding bagi studi-studi berikutnya dalam mengembangkan evaluasi kualitas layanan berbasis web.

- a. Tingkat kualitas website BEM Fasilkom Unsika secara keseluruhan berada pada kategori Baik dengan skor rata-rata 3.1541. Tiga dimensi pengukuran semuanya berhasil melampaui standar minimal kategori baik, dengan rincian: *Service Interaction Quality* (3.1924), *Usability* (3.1824), dan *Information Quality* (3.0875).
- b. Aspek prioritas yang wajib segera diperbaiki adalah kelambanan pembaruan informasi (indikator IQ3 = 2.8163) dan hambatan stabilitas operasional terhadap *error* sistem (indikator SIQ1 = 2.8061). Kedua indikator ini secara langsung menjadi alasan utama mahasiswa lebih

memilih mengakses informasi BEM melalui Instagram.

- c. Kekuatan utama website terletak pada kepercayaan pengguna sebagai platform resmi ($SIQ6 = 3.3571$) dan kemudahan navigasi awal ($U1 = 3.3469$), yang menjadi modal penting untuk pengembangan lebih lanjut.
- d. Saran pengembangan yang diusulkan meliputi: penunjukan *content officer*, optimasi *web-hosting* dan server, serta pengujian *bug* berkala. Riset selanjutnya disarankan mengintegrasikan WebQual 4.0 dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna menajamkan matriks prioritas perbaikan, atau mempertimbangkan penggunaan model evaluasi komplementer seperti TAM (*Technology Acceptance Model*) atau EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, masukan, serta kontribusi selama proses penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian, serta kepada setiap pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung melalui saran, dukungan, maupun berbagai bentuk bantuan lainnya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Secara pribadi, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kesendirian dan rasa sepi yang setia menemani sepanjang perjalanan ini. Dalam setiap waktu yang sunyi, keduanya menjadi ruang untuk belajar, berpikir, dan terus melangkah ketika keadaan terasa berat, hingga akhirnya penelitian ini dapat mencapai titik penyelesaiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Ali Akbar, Fajriyah, dan K. Wijaya, "Implementasi Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Prabumulih," JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan), vol. 12, no. 3S1, Oct. 2024.
- [2] A. Irmayanti, R. Hidayat, dan E. Rahmawati, "Analisis Kualitas Website Kabupaten

- Lamandau Menggunakan Webqual 4.0," Jurnal IKRA-ITH Informatika, 2021.
- [3] M. Afriansyah, V. Y. P. Ardhana, dan J. Saputra, "Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0," SIJ, vol. 5, no. 1, pp. 175–182, 2022.
- [4] M. L. Hamzah, R. F. Rahmadhani, dan A. A. Purwati, "An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus," Journal of System and Management Sciences, vol. 12, no. 3, pp. 25–50, 2022.
- [5] Y. Suharto dan E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO), vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021.
- [6] A. A. Ihsan, U. Hidayati, dan Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," KEUNIS, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022.
- [7] M. A. Athallah dan K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," Cogito Smart Journal, vol. 8, no. 1, 2022.
- [8] W. Murdoko dan I. Jatnika, "Evaluating Higher Education Website Quality Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA)," Jurnal Pilar Nusa Mandiri, vol. 20, no. 2, pp. 210–219, 2024.
- [9] A. DS dan R. Sanjaya, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0," Jurnal Komputer Dan Informatika, vol. 9, no. 2, pp. 214–222, 2021.
- [10] Moh. F. Erinsyah, G. W. Sasmito, D. S. Wibowo, dan V. K. Bakti, "Sistem Evaluasi Pada Aplikasi Akademik Menggunakan Metode Skala Likert dan Algoritma Naïve Bayes," Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, vol. 13, no. 1, 2024.
- [11] D. A. Fauziah, A. Muliawan, dan M. Dimiyati, "Measuring Quality of E-learning Websites Using WebQual 4.0 Method in Higher Education," INSIDE - Jurnal Sistem Informatika Cerdas, vol. 1, no. 2, pp. 54–61, 2023.
- [12] A. Pratama, A. S. Larasati, dan A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha Dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," Journal of Information Systems and Informatics, vol. 3, no. 3, 2021.
- [13] I. Purwandani dan N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin), vol. 9, no. 3, p. 300, 2021.
- [14] M. P. Putri, Herawati, dan I. P. Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science), vol. 6, no. 2, pp. 99–108, 2021.
- [15] S. R. Salsabila, S. H. Wijoyo, dan D. C. A. Nugraha, "Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Bandung Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, vol. 9, no. 3, 2025.