

## Evaluasi Kualitas Website Universitas Teknologi Digital Menggunakan Metode Webqual 4.0

### *Evaluating The Quality Of The Digitech University Website Using The Webqual 4.0 Method*

Firgan Febryan<sup>1</sup>, Mamok Andri Senubekti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Firgan Febryan<sup>1</sup>, email: [firgan10121571@digitechuniversity.ac.id](mailto:firgan10121571@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 21/07/2025

Diterima: 22/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Webqual 4.0, kualitas website.

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Universitas Teknologi Digital menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu usability, information quality, dan service interaction. Evaluasi dilakukan terhadap persepsi pengguna yang mencakup mahasiswa, dosen, dan staf universitas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 98 responden yang telah mengakses website tersebut. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara ketiga dimensi Webqual terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga dimensi Webqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, masing-masing dimensi juga memberikan pengaruh positif yang signifikan. Dimensi usability dinilai baik oleh responden, terutama dalam aspek navigasi dan kemudahan penggunaan. Information quality dianggap cukup akurat dan relevan, meskipun terdapat catatan pada aspek pembaruan informasi. Service interaction juga menunjukkan hasil baik, namun masih terdapat ruang perbaikan pada fitur interaktif. Secara keseluruhan, website Universitas Teknologi Digital dinilai memuaskan, namun masih memiliki potensi pengembangan untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut.

#### A B S T R A C T

*This study aims to evaluate the quality of the Digital Technology University website using the Webqual 4.0 method, which consists of three main dimensions, namely usability, information quality, and service interaction. The evaluation was conducted based on user perceptions, including students, faculty members, and university staff. The research method used was a quantitative approach with a questionnaire instrument distributed to 98 respondents who had accessed the website. The data was analyzed using multiple linear regression to test the relationship between the three Webqual dimensions and user satisfaction. The results of the study indicate that simultaneously, all three Webqual dimensions significantly influence usersatisfaction. Partially, each dimension also has a significant positive influence. The usability dimension was rated highly by respondents, particularly in terms of navigation and ease of use. Information quality was considered sufficiently accurate and relevant, although there were notes regarding information updates. Service interaction also showed good results, though there is still room for improvement in interactive features. Overall, the Digital Technology University website was deemed satisfactory, but it still has potential for development to further enhance user satisfaction.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

Keywords:

Webqual 4.0, website quality.

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. *Website* universitas kini berperan penting sebagai media komunikasi, pelayanan, dan penyebaran informasi kepada mahasiswa, dosen, staf, dan masyarakat umum. *Website* yang berkualitas dapat mencerminkan profesionalisme institusi dan meningkatkan daya saing di era digital.

Universitas Teknologi Digital telah memanfaatkan *website* sebagai sarana utama dalam menyediakan informasi akademik, pendaftaran, beasiswa, dan layanan administrasi. Namun, berdasarkan data Webometrics edisi Januari 2025, *website* Universitas Teknologi Digital berada di peringkat 21.840 dari 31.390 universitas di dunia, yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan digital (Aguillo, 2025).

Selain itu, hasil observasi dan tanggapan dari pengguna menunjukkan adanya beberapa kendala, seperti tampilan yang kurang menarik, informasi yang tidak selalu diperbarui, serta fitur interaktif yang terbatas. Permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan memengaruhi citra institusi.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital, diperlukan evaluasi sistematis terhadap *website* universitas berbasis pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* yang menilai kualitas *website* dari tiga dimensi: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh terhadap kualitas *website* UTD dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. Kajian Teori

### Kualitas Website

Menurut Barnes dan Vidgen (2002), kualitas *website* dapat diukur dari persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*). *Website* yang berkualitas tidak hanya menyajikan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga harus mudah diakses serta mampu memberikan pengalaman interaktif yang memuaskan (Rahmaini, 2018).

### Metode Webqual 4.0.

*Webqual 4.0* merupakan metode evaluasi kualitas *website* berbasis pengalaman pengguna yang dikembangkan dari konsep *Quality Function Deployment* (QFD). Versi ini mencakup tiga dimensi utama:

1. *Usability*: mencakup kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, dan kenyamanan penggunaan.
2. *Information Quality*: meliputi akurasi, kelengkapan, relevansi, dan keterkinian informasi.
3. *Service Interaction*: mencakup rasa aman, kemampuan personalisasi, serta kemudahan berinteraksi dengan institusi melalui *website* (Rahmaini, 2018).

### Kepuasan Pengguna

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk atau layanan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman tidak memenuhi harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau gembira (Kotler et al., 2018). Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah pengalaman pengguna atau *User Experience* (UX). UX merupakan konsep multidimensi yang mencakup aspek emosional dan praktis dari interaksi pengguna dengan suatu produk atau sistem. UX yang positif tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas sistem secara keseluruhan (Ferriani et al., 2024).

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif untuk mengevaluasi kualitas *website* Universitas Teknologi Digital berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian dilakukan pada periode Oktober 2024 hingga Mei 2025 dengan objek *website* resmi universitas (<https://digitechuniversity.ac.id>).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website*, yaitu mahasiswa, dosen, dan staf Universitas Teknologi Digital. Jumlah populasi sebanyak 3.564 orang, dan sampel diambil sebanyak 98 responden menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden yang pernah mengakses *website* minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir.

Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert 1–5 yang disusun berdasarkan indikator Webqual 4.0, meliputi:

- X1 : Usability (8 indikator)
- X2: Information Quality (7 indikator)
- X3: Service Interaction (7 indikator)
- Y: User Satisfaction (4 indikator)

Data yang diperoleh diuji menggunakan analisis regresi linier berganda, didahului oleh uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas). Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.870	.907		.960	.340
	Kemudahan Penggunaan	.296	.026	.645	11.392	.000
	Kualitas Informasi	.112	.034	.221	3.281	.001
	Interaksi Layanan	.102	.032	.202	3.251	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS 25

Tabel diatas menunjukkan hasil analisis regresi berganda dengan hasil model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,870 + 0,296 X1 + 0,112 X2 + 0,102 X3$$

Berdasarkan hasil output regresi yang ditunjukkan pada tabel Coefficients, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,870 bernilai positif menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan konstan. Artinya semakin baik tingkat kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan, maka kepuasan pengguna akan semakin baik.
2. Koefisien variabel Kemudahan Penggunaan sebesar 0,296 dengan arah positif menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar. Artinya semakin baik kemudahan penggunaan website semakin baik tingkat kepuasan pengguna.
3. Koefisien variabel Kualitas Informasi sebesar 0,112 dengan arah positif menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Artinya semakin baik kualitas informasi website semakin baik tingkat kepuasan pengguna.
4. Koefisien variabel Interaksi Layanan sebesar 0,102 dengan arah positif menyatakan bahwa setiap kenaikan variabel interaksi layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Artinya semakin baik interaksi layanan website semakin baik tingkat kepuasan pengguna.

##### Uji F (simultan)

Tabel 2 Hasil Uji F (simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.563	3	67.188	99.959	.000 <sup>b</sup>
	Residual	63.182	94	.672		
	Total	264.745	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Interaksi Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS 25

Berdasarkan output tabel ANOVA diperoleh nilai F hitung sebesar 99,959 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa X1 (kemudahan penggunaan), X2 (kualitas informasi), dan X3 (interaksi layanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

Uji T (parsial)

Tabel 3 Hasil Uji T (parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.870	.907		.960	.340
	Kemudahan Penggunaan	.296	.026	.645	11.392	.000
	Kualitas Informasi	.112	.034	.221	3.281	.001
	Interaksi Layanan	.102	.032	.202	3.251	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS 25

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Keputusan uji T yaitu jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  (1.986) dan  $\text{Sig.} < 0,05$ , maka hasil pengujian adalah sebagai berikut:

1. Uji t terhadap variabel Kemudahan Penggunaan (X1) menghasilkan  $t \text{ hitung}$  sebesar 11,392 lebih besar dari nilai  $t \text{ tabel}$  1,986 dan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut maka H1 diterima dan tercapai kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji t terhadap variabel Kualitas Informasi (X2) menghasilkan  $t \text{ hitung}$  sebesar 3,281 lebih besar dari nilai  $t \text{ tabel}$  1,986 dan nilai sig.  $0,001 < 0,05$ . Dari hasil tersebut maka H2 diterima dan tercapai kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Uji t terhadap variabel Interaksi Layanan (X3) menghasilkan  $t \text{ hitung}$  sebesar 3,251 lebih besar dari nilai  $t \text{ tabel}$  1,986 dan nilai sig.  $0,002 < 0,05$ . Dari hasil tersebut maka H3 diterima dan tercapai kesimpulan bahwa interaksi layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji t di atas, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Interaksi Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Interpretasi: Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas website sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Website yang mudah digunakan, menyajikan informasi relevan, dan menyediakan layanan interaktif akan mendorong peningkatan kepuasan secara signifikan.

## 5. Penutup

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (*Usability*) situs Universitas Teknologi Digital secara keseluruhan tergolong baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa situs mudah dioperasikan dan dinavigasi; misalnya 78,6% setuju bahwa *website* mudah digunakan. Pencapaian ini mencerminkan bahwa aspek pengoperasian, aksesibilitas, dan navigasi sudah sesuai ekspektasi pengguna, walaupun desain visual dan pengalaman pengguna masih perlu diperbaiki lebih lanjut.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*), data menunjukkan persepsi positif. Sebagian besar pengguna menilai bahwa informasi pada situs akurat, terpercaya, relevan, dan disajikan dengan format yang tepat. Hasil ini mengindikasikan bahwa konten *website* sudah memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun terdapat beberapa kekurangan pada aspek kebaruan dan kelengkapan informasi yang perlu ditingkatkan agar kualitas informasinya semakin optimal.
3. Interaksi Layanan (*Service Interaction*) persepsi responden juga berada pada kategori baik. Situs ini sukses membangun reputasi positif dan menjaga keamanan pengguna, serta menyediakan ruang partisipasi melalui fitur layanan sesuai janji. Walaupun demikian, beberapa fitur seperti personalisasi akun dan ruang komunitas belum dimanfaatkan optimal, sehingga masih terbuka peluang peningkatan di masa depan.
4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terindikasi tinggi sebagian besar responden menyatakan puas terhadap situs secara keseluruhan, dari segi fungsi, pemenuhan harapan, kesesuaian layanan, hingga niat untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Temuan ini konsisten dengan uji statistik yang menunjukkan bahwa penggunaan dan kualitas informasi yang baik serta interaksi layanan positif secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, evaluasi Webqual 4.0 terhadap situs Universitas Teknologi Digital menunjukkan bahwa kualitas *website* berada pada tingkat yang baik. Ketiga aspek (kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (uji F  $p < 0,05$ ), dan masing-masing memberikan kontribusi positif yang signifikan (uji t  $p < 0,05$ ). Dengan demikian, *website* sudah memenuhi kebutuhan mayoritas pengguna, meski pengelola perlu terus mengoptimalkan area-area yang masih kurang untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan di masa mendatang.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan sangat direkomendasikan, meskipun *website* Universitas Teknologi Digital telah dinilai mudah digunakan, masih ditemukan catatan pada aspek tampilan visual yang dianggap kurang menarik oleh sebagian pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola *website* melakukan pembaruan desain antarmuka secara berkala agar lebih modern, responsif, dan ramah pengguna, terutama bagi pengguna mobile.
2. Kualitas informasi perlu dijaga dan ditingkatkan, baik dari segi keakuratan, kejelasan bahasa, maupun relevansi konten. Disarankan agar informasi yang bersifat akademik maupun administratif selalu diperbarui secara berkala, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan pengguna.
3. Interaksi layanan perlu lebih diperkuat, terutama dari sisi fitur komunikasi dan pelayanan dua arah seperti fitur *chatbot*, kolom saran, atau sistem pengaduan yang responsif. Ini penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi langsung dengan pengelola situs.
4. Evaluasi berkala terhadap *website* perlu dilakukan menggunakan metode serupa atau pendekatan lainnya untuk memastikan kualitas layanan digital tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mengikuti perkembangan teknologi serta ekspektasi yang terus berubah.
5. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel eksternal lain seperti kepercayaan pengguna (*trust*), kualitas desain, atau faktor teknis lainnya untuk menjelaskan sisa 23,9% variasi kepuasan pengguna yang belum terwakili dalam model ini.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Teknologi Digital atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para responden mahasiswa, dosen, dan staf Universitas Teknologi Digital yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing atas arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan artikel ini.

Tak lupa, penulis mengapresiasi dukungan dari rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat dan bantuan selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga tercinta atas doa, motivasi, dan dukungan moral yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan digital di lingkungan pendidikan tinggi.

## 7. Referensi

- Aguillo, I. F. (2025). Webometrics Ranking January 2025. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.28284617.v2>
- Ferariani, A. C., Senubekti, M. A., & Sumarni, T. (2024). OPTIMALISASI PENGALAMAN PENGGUNA MELALUI DESAIN ANTARMUKA PENGGUNA INTUITIF MELALUI SISTEM MONEV SOP. In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Issue 6).
- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., Tan, C. Tiong., Ang, S. Hoon., & Leong, S. Meng. (2018). *Marketing management : an Asian perspective*. Pearson Education Limited.
- Rahmaini, S. N. (2018). ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).