

Analisis Kualitas Website Derma Express dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0

Awal Besari Pakpahan^{*1}, Dwi Asih Haryanti²

^{1,2}Manajemen Sistem Informasi, Program Pascasarjana, Universitas Gunadarma, Indonesia
Email: ¹awalbesari@gmail.com, ²dwi_asih@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi telah mendorong pemanfaatan website sebagai media utama dalam mendukung operasional bisnis, termasuk di industri kecantikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh usability, information quality, dan interaction quality pada website Derma Express dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden. Hasil analisis menunjukkan kualitas website secara keseluruhan memberikan respon positif dan menunjukkan bahwa usability, information quality, dan interaction quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna/pengunjung. Penelitian ini merekomendasikan beberapa perbaikan, seperti menambahkan fitur search bar, sistem pemesanan online, tampilan footer, tampilan katalog, dan fitur live chat. Dengan perbaikan ini, diharapkan website Derma Express dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *derma express, kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas kegunaan, webqual 4.0, website.*

Analysis of Derma Express Website Quality and Its Influence on User Satisfaction Using the Webqual 4.0 Method

Abstract

The development of technology has encouraged the use of websites as the main media in supporting business operations, including in the beauty industry. This study analyzed the quality of the Derma Express website, a beauty company in Indonesia. This study aims to analyze the effect of usability, information quality, and interaction quality on the Derma Express website using the WebQual 4.0 method. This study uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire distributed to 100 respondents. The results of the analysis show that the overall quality of the website provides a positive response and shows that usability, information quality, and interaction quality have an effect on user/visitor satisfaction. This study recommends several improvements, such as adding a search bar feature, online ordering system, footer display, catalog display, and live chat feature. With these improvements, it is hoped that the Derma Express website will improve customer satisfaction.

Keywords: *derma express, information quality, interaction quality, usability quality, webqual 4.0, website.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi setiap tahun semakin pesat, perusahaan memanfaatkan website sebagai media utama untuk mendukung aktivitas bisnis dan operasional [1]. Hal ini berlaku tidak hanya bagi perusahaan besar tetapi juga bagi usaha kecil dan menengah (UKM). Perkembangan teknologi informasi ditandai dengan adanya pengolahan bidang-bidang pekerjaan yang awalnya dikelola dengan menggunakan cara manual dan sangat menyita waktu, kini telah dikelola dengan teknologi yang membuat efektif dan efisien [2]. Teknologi yang saat ini banyak digunakan perusahaan sebagai media promosi yaitu website. Penggunaan website di berbagai bidang, di antaranya E-Commerce, rumah sakit, perpustakaan dan sistem informasi berbasis website [3]. Dalam industri kecantikan, khususnya perawatan kulit dan wajah, website yang efektif memiliki peran penting dalam menyediakan informasi produk dan layanan serta membangun komunikasi dengan pelanggan [4]. Derma express adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan di Indonesia. Sebagai penyedia layanan perawatan kulit dan wajah, Derma Express memanfaatkan website sebagai salah satu media utama untuk menjangkau pengguna/pengunjung, memberikan informasi terkait produk dan layanan, serta memfasilitasi interaksi dengan pengguna/pengunjung [5]. Memastikan website mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna/pengunjung, evaluasi menyeluruh terhadap kualitasnya menjadi hal yang sangat penting [6]. Evaluasi ini dapat dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0, yang berfokus pada 3 variabel utama: kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas layanan [7].

Dengan menerapkan metode ini pada website <https://derma-express.com/home>, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan website serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitasnya.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua teknik utama, yaitu kuesioner dan observasi [8]. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator dalam metode WebQual 4.0, di mana responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap masing-masing indikator menggunakan skala Likert 1-4, dengan kategori penilaian mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju." Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data subjektif mengenai persepsi pengguna terhadap usability, information quality, dan interaction quality pada website Derma Express. Selain itu, observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung website Derma Express guna mendokumentasikan berbagai fitur, navigasi, desain, serta elemen-elemen lain yang mendukung kualitas website [9]. Melalui observasi ini, data objektif mengenai aspek teknis dan desain website dapat diperoleh untuk memperkuat analisis terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2.2. Analisis Data

Data-data yang diperoleh akan diolah menggunakan SPSS 30 dengan menggunakan alat statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan satu variabel tidak bebas (Y) dan empat variabel bebas (X1, X2, dan X3).

2.3. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel bebas (X) dan 1 (satu) variabel terikat (Y). Keempat variabel tersebut digunakan sebagai acuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan hasil analisa kepuasan pengguna / pengunjug aplikasi Website Derma Express diberikan oleh responden.

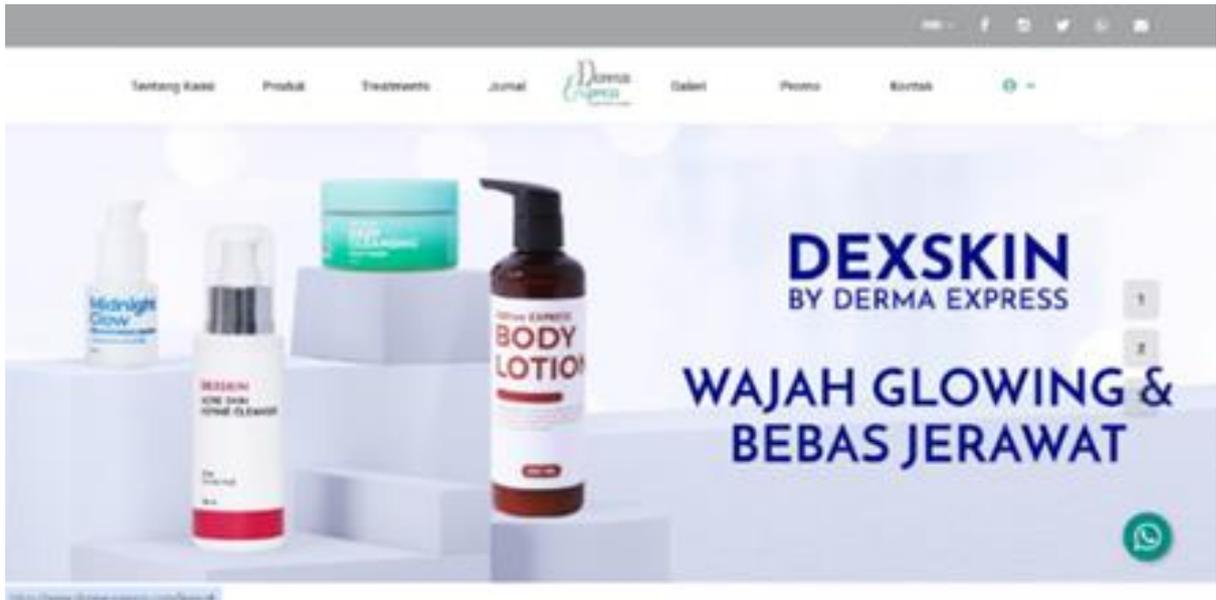
Tabel 1 Indikator Penelitian

Dimensi	Item	Webqual 4.0 Item
Kemudahan Penggunaan (Usability)	X1.1	Interaksi dengan website jelas dan dapat dipahami
	X2.2	Mudah melakukan navigasi
	X3.3	Website memiliki tampilan yang menarik
	X4.4	Desain sesuai dengan jenis website
	X5.5	Mudah dipelajari dan dioperasikan
	X6.6	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas informasi (Information Quality)	X2.1	Website menyediakan informasi yang akurat
	X2.2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	X2.3	Website memberikan informasi yang actual
	X2.4	Website menyediakan informasi relevan
	X2.5	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	X2.6	Website menyediakan informasi dengan tingkat detail yang tepat
Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	X3.1	Website memiliki reputasi yang baik
	X3.2	Memudahkan komunikasi dengan klinik

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Website Derma Express merupakan portal website yang memuat informasi tentang layanan dan produk kecantikan yang mereka tawarkan. Website tersebut dapat diakses secara bebas untuk melihat informasi promo, kontak, dan treatment. Berikut adalah Gambaran website Derma Express www.derma-express.com/home, bisa dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



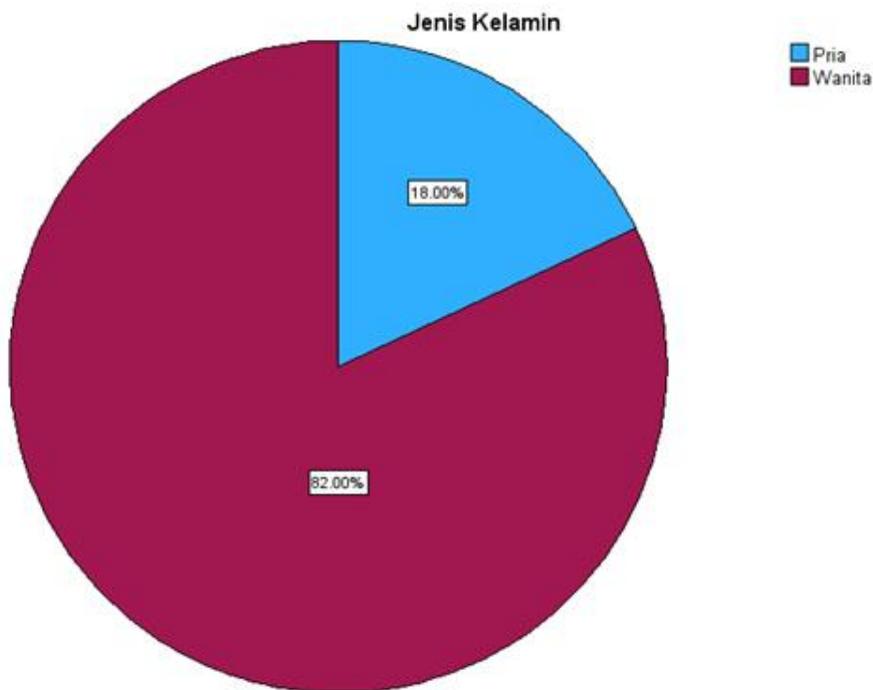
Gambar 1 Tampilan Website Derma Express

3.1.1. Analisis Deskriptif

Dari hasil pengolahan kuesioner diperoleh profil responden berdasarkan 5 kategori utama:

a. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

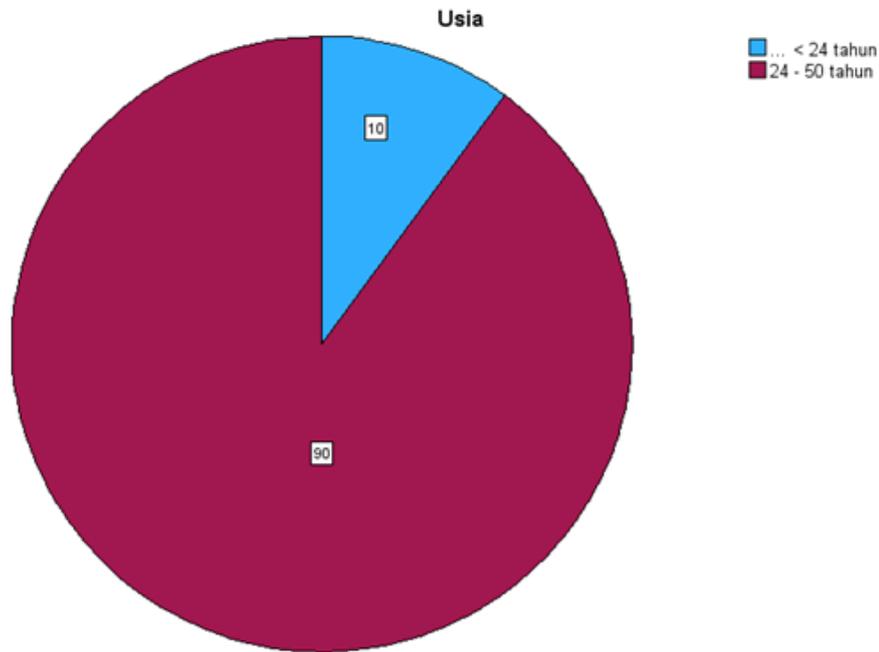
Responden penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari 18 responden (18%) adalah Pria dan 82 responden (82%) adalah wanita. Profil responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Profil responden berdasarkan usia

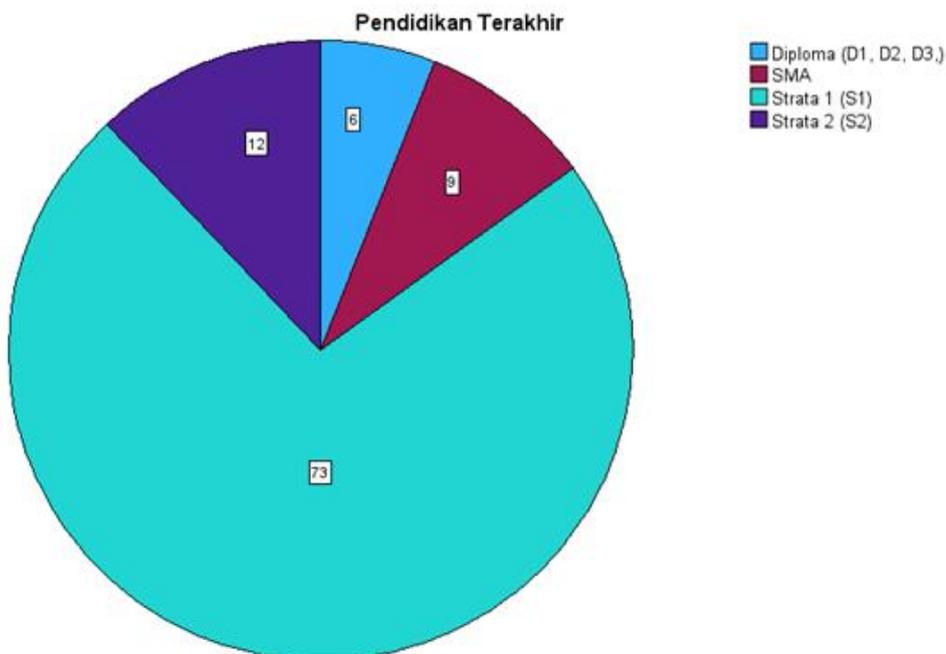
Responden penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari 10 responden (10%) adalah berusia ...<24 tahun dan 90 responden (90%) adalah 24-50 tahun. Profil responden berdasarkan usia ditunjukkan pada gambar 3.



Gambar 3 Responden Berdasarkan Usia

c. Profil responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari 6 responden (6%) adalah Diploma, 9 responden (9%) adalah SMA, 73 responden (73%) adalah Strata 1, dan 12 responden (12%) adalah Strata 2. Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir ditunjukkan pada gambar 4.

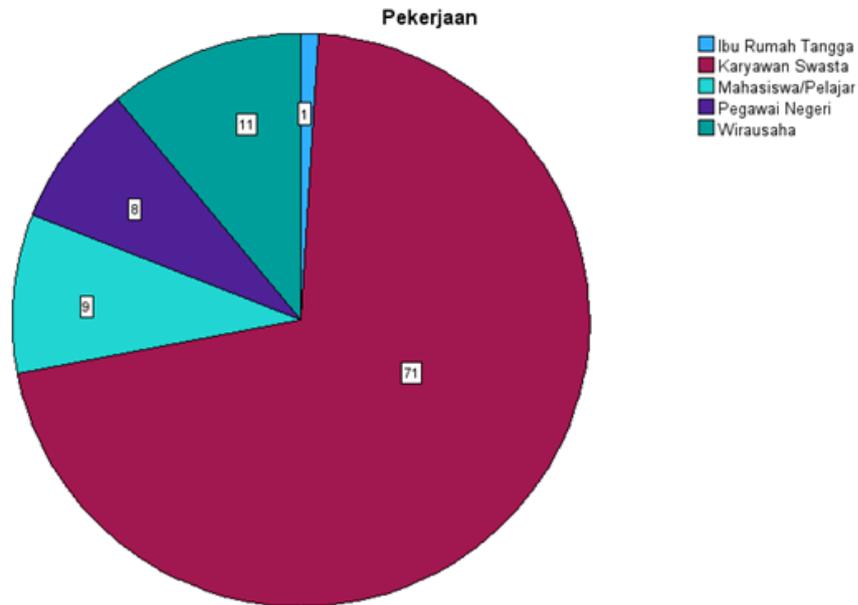


Gambar 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

d. Profil responden berdasarkan pekerjaan

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari 1 responden (1%) adalah Ibu Rumah Tangga, 71 responden (71%) adalah Karyawan Swasta, 9 responden (9%) adalah Mahasiswa/Pelajar, 8 responden (8%)

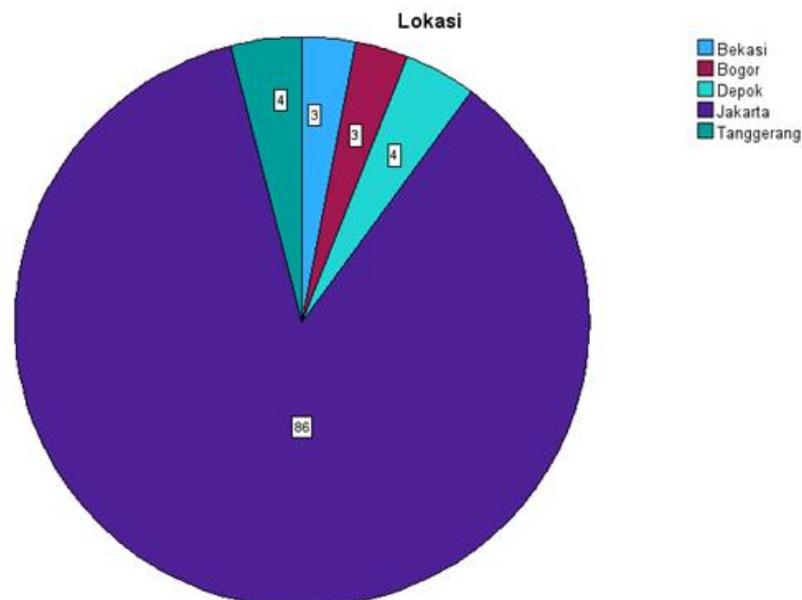
adalah Pegawai Negeri, dan 11 responden (11%) adalah Wirausaha. Profil responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada gambar 5.



Gambar 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

e. Profil responden berdasarkan Lokasi

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari 3 responden (3%) adalah Bekasi, 3 responden (3%) adalah Bogor, 4 responden (4%) adalah Depok, 86 responden (86%) adalah Jakarta, dan 4 responden (4%) adalah Tangerang. Profil responden berdasarkan lokasi ditunjukkan pada gambar 6.



Gambar 6 Responden Berdasarkan Lokasi

3.1.2. Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), minimum, maksimum dan standar deviasi dari variabel independen (Usability,

Information quality dan Interaction quality) serta variabel dependen (User satisfaction) [10]. Dalam uji ini memuat deskriptif statistik mengenai jumlah responden dan jawaban dari setiap variabel yang diteliti.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	4	3.46	.540
X1.2	100	2	4	3.69	.506
X1.3	100	2	4	3.40	.682
X1.4	100	1	4	3.45	.575
X1.5	100	2	4	3.64	.523
X1.6	100	2	4	3.43	.537
Valid N (listwise)	100				

Gambar 7 Deskriptif Variabel Usability

Pada dimensi Usability nilai terendah yang diberikan adalah 1, sedangkan nilai tertinggi adalah 4. Mean kemudahan pengguna/pengunjung mencapai 3.512 dan standar deviantion adalah 0.56.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	4	3.46	.540
X1.2	100	2	4	3.69	.506
X1.3	100	2	4	3.40	.682
X1.4	100	1	4	3.45	.575
X1.5	100	2	4	3.64	.523
X1.6	100	2	4	3.43	.537
Valid N (listwise)	100				

Gambar 8 Deskriptif Variabel Information Quality

Pada dimensi Information Quality nilai terendah yang diberikan adalah 2, sedangkan nilai tertinggi adalah 4. Hal ini terlihat dari mean nilai kualitas informasi yang mencapai 3.49 dan standar deviantion adalah 0.537.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	100	2	4	3.62	.546
X3.2	100	2	4	3.49	.577
Valid N (listwise)	100				

Gambar 9 Deskriptif Variabel Interaction Quality

Pada dimensi Interaction Quality nilai terendah yang diberikan adalah 2, sedangkan nilai tertinggi adalah 4. Hal ini terlihat dari mean nilai kualitas interaksi yang mencapai 3.49 dan standar deviantion adalah 0.537.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	2	4	3.57	.537
Y.2	100	1	4	3.53	.627
Y.3	100	2	4	3.41	.514
Y.4	100	2	4	3.60	.550
Valid N (listwise)	100				

Gambar 10 Deskriptif Variabel User Satisfaction

Pada dimensi User Satisfaction nilai terendah yang diberikan adalah 2, sedangkan nilai tertinggi adalah 4. Hal ini terlihat dari mean nilai kepuasan pengguna/pengunjung yang mencapai 3.52 dan standar deviation adalah 0.557.

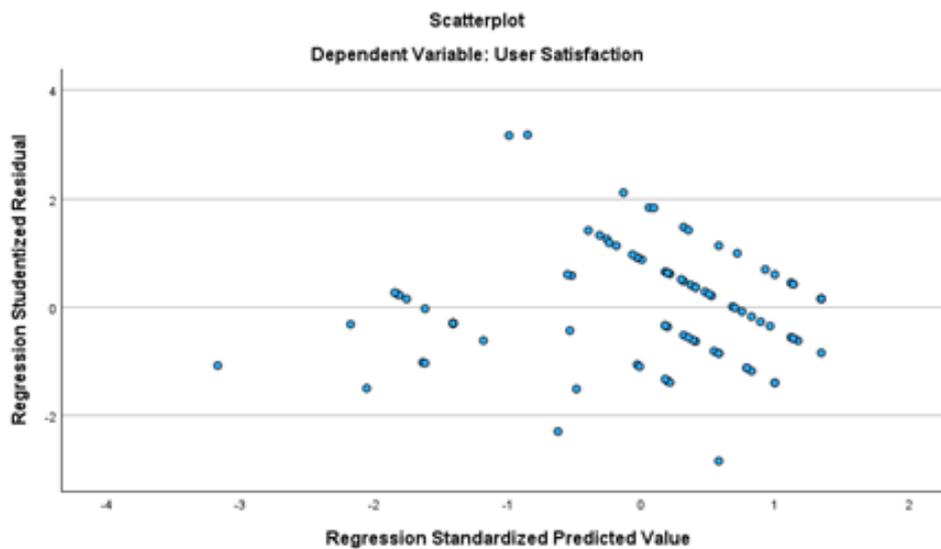
a. Uji Multikolinieritas

Tabel 2 Hasil uji multikolinieritas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIP
Constant		
Usability	.464	2,155
Information quality	.473	2,114
Interaction quality	.569	1,758

Nilai tolerance dari ketiga variabel tersebut menunjukkan tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut bebas dari masalah multikolinieritas yang berarti tidak terjadi korelasi diantara variabel independen dan dinyatakan uji multikolinieritas terpenuhi.

b. Uji Heterokedastisitas



Gambar 11 Diagram Scatterplot

Disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengandung heteroskedastisitas, sehingga lolos uji asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linier.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.654	.997		1.659	.100		
	Usability	.270	.062	.399	4.341	<.001	.464	2.155
	Information quality	.224	.063	.323	3.546	<.001	.473	2.114
	Interaction quality	.293	.141	.173	2.078	.040	.569	1.758

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b(X1) + b(X2) + b(X3) + e \quad (1)$$

User satisfaction = 1,654 + 0,270 usability + 0,224 information quality + 0,141interaction quality
 Dari persamaan di atas dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1,654, jika semua variabel independent (usability (X1) , information quality (X2) dan interaction quality (X3)) bernilai nol, maka nilai User Satisfaction sebesar 1,654
2. Koefisien Usability (X1) sebesar 0,270, menunjukkan hubungan yang positif dengan variabel User Satisfaction (Y), apabila ada peningkatan 1 skala likert pada usability akan meningkatkan user satisfaction sebesar 0,270.
3. Koefisien Information Quality (X2) sebesar 0,224, menunjukkan hubungan yang positif dengan variabel User Satisfaction (Y), apabila ada peningkatan 1 skala likert pada information quality akan meningkatkan user satisfaction sebesar 0,224.
4. Koefisien interaction quality (X3) sebesar 0,293, menunjukkan hubungan yang positif dengan variabel User Satisfaction (Y), apabila ada peningkatan 1 skala likert pada interaction quality akan meningkatkan user satisfaction sebesar 0,293.

d. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.654	.997		1.659	.100		
	Usability	.270	.062	.399	4.341	<.001	.464	2.155
	Information quality	.224	.063	.323	3.546	<.001	.473	2.114
	Interaction quality	.293	.141	.173	2.078	.040	.569	1.758

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Gambar 13 Hasil Uji Parsial (Uji t)

1. X1 : Usability memiliki koefisien regresi 0,270, dan nilai signifikan $\leq 0,05$ ($0,001 \leq 0,05$). Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti Usability berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah website digunakan, semakin tinggi juga kepuasan pengguna/pengunjung.
2. X2 : Information Quality memiliki koefisien regresi 0,224, dan nilai signifikan $\leq 0,05$ ($0,001 \leq 0,05$). Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti Information Quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, lengkap dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung website.
3. X3 : Interaction Quality memiliki koefisien regresi 0,293, dan nilai signifikan $\leq 0,05$ ($0,001 \leq 0,05$). Dengan demikian H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti Interaction Quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah untuk berinteraksi dengan klinik / mendapatkan layanan yang diberikan website, semakin tinggi kepuasan pengguna/pengunjung.

e. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.281	3	54.760	52.829	<.001 ^b
	Residual	99.509	96	1.037		
	Total	263.790	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction
 b. Predictors: (Constant), Interaction quality, Information quality, Usability

Gambar 14 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji F diperoleh nilai signifikansi ≤ 0.05 ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak, H_1 diterima atau dapat diartikan bahwa secara simultan variabel usability, information quality, dan interaction quality terhadap user satisfaction website Derma Express.

3.2. Pembahasan Penelitian

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti maka temuannya terkait analisis yang dilakukan terhadap website Derma Express menggunakan pengolahan data dengan SPSS 30 menunjukkan temuan yang signifikan terkait pengaruh variabel usability, information quality, dan interaction quality terhadap user satisfaction. Penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita (82%), usia 24-50 tahun (90%), dan sebagian besar berpendidikan S1 (73%). Berdasarkan uji regresi linier berganda, uji F (simultan) dan uji t (parsial), ditemukan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga dimensi ini berpengaruh terhadap user satisfaction dengan nilai signifikansi 0,001 (lebih kecil dari 0,05), yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kombinasi dari usability, information quality, dan interaction quality. Uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Variabel usability memiliki koefisien regresi 0,270, yang menunjukkan bahwa semakin mudah digunakan suatu website, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Information quality dengan koefisien regresi 0,224 menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan di website berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Interaction quality, dengan koefisien regresi 0,141, yang menekankan pentingnya interaksi yang nyaman, responsif, dan dapat dipercaya. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa tampilan website, kemudahan mendapatkan informasi, dan kualitas interaksi dengan pengguna memiliki pengaruh besar dalam menarik pengunjung, serta dalam membangun loyalitas pengguna yang akhirnya melakukan perawatan di klinik [11].

3.3. Rekomendasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data dan evaluasi kualitas website Derma Express (www.derma-express.com/home), beberapa rekomendasi perbaikan diajukan dengan mengacu pada dimensi WebQual 4.0, yang meliputi Usability (Kemudahan Penggunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), dan Interaction Quality (Kualitas Interaksi) [13]. Dalam aspek usability, ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat pengalaman pengguna, seperti tidak adanya fitur search bar yang membuat pencarian produk atau layanan menjadi kurang efisien. Penambahan search bar pada bagian header guna mempermudah pengguna dalam menemukan layanan atau produk yang diinginkan. Sistem pemesanan yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp mengakibatkan proses transaksi menjadi lebih lama dan pelanggan tidak dapat mengetahui ketersediaan stok secara langsung [14]. Solusinya adalah mengimplementasikan sistem pemesanan online dengan shopping cart, memungkinkan pelanggan melakukan pembelian langsung melalui website tanpa harus beralih ke aplikasi lain. Selain itu, footer website yang terlalu penuh dengan daftar alamat klinik yang panjang membuat tampilan kurang terstruktur. Penggunaan dropdown menu atau accordion list agar daftar alamat klinik lebih ringkas dan mudah diakses. Dalam aspek Information Quality, ditemukan bahwa pengguna tidak dapat mengetahui estimasi biaya layanan sebelum menghubungi pihak klinik. Ketidaktengkapan informasi ini dapat mempersulit pengguna dalam membuat keputusan terkait perawatan yang dibutuhkan. Solusinya adalah menambahkan detail harga layanan secara transparan agar pelanggan dapat memperkirakan biaya sebelum menghubungi klinik, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam proses pengambilan keputusan. Aspek Interaction Quality, ditemukan bahwa pengguna harus menghubungi WhatsApp untuk pertanyaan umum, yang tidak selalu praktis dan dapat menjadi kendala dalam memberikan respons cepat kepada pelanggan [15]. Sebagai solusinya, direkomendasikan penambahan fitur live chat atau chatbot pada halaman utama website, yang memungkinkan pengguna mendapatkan jawaban instan tanpa perlu beralih ke aplikasi lain. Diharapkan website Derma Express dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi penggunanya, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung peningkatan loyalitas pengguna terhadap layanan yang ditawarkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas website Derma Express dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0, ditemukan bahwa usability, information quality, dan interaction quality berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction. Sistem yang mudah digunakan, menyajikan informasi yang akurat dan relevan, serta memberikan interaksi yang responsif dan dapat dipercaya, secara keseluruhan meningkatkan pengalaman pengguna. Usability berperan penting dalam kepuasan pengguna, di mana kemudahan navigasi dan efisiensi penggunaan meningkatkan kenyamanan dalam mengakses website. Information quality yang mencakup akurasi, relevansi, dan keterkinian informasi juga menjadi faktor utama yang menentukan

kualitas layanan. Interaction quality yang meliputi interaksi yang nyaman, responsif, dan dapat diandalkan turut membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, ketiga variabel ini secara bersama-sama maupun individu berkontribusi dalam meningkatkan user satisfaction pada website Derma Express.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Adam and E. Dazki, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEDULILINDUNGI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, vol. 12, no. 1, pp. 245–252, 2022.
- [2] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *Cogito Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022.
- [3] D. Devitasari, T. Wati, and S. Sarika, "Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *J. Inform. Univ. Pamulang, Penerbit Progr. Stud. Tek. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 6, no. 1, pp. 57–66, 2021.
- [4] M. P. Gunadinnusa and D. Hamdani, "QUALITY ANALYSIS OF THE JAKARTA NOTEBOOK . COM WEBSITE USING," *Int. J. Inf. Syst. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 3, pp. 123–130, 2020.
- [5] R. N. A. Kamil and A. Yoraeni, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE SICEPAT EXPRES DENGAN METODE WEBQUAL 4.0," *Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 11, no. 2, pp. 97–104, 2022.
- [6] I. S. Kamila, I. Sartika, E. Maghfiroh, and B. T. Hanggara, "Analisis Kualitas Situs Jobseeker Glints Dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2017.
- [7] A. Maulana, "Evaluasi Kualitas Website PLN Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. DESAIN DAN Anal. Teknol.*, vol. 3, no. 2, pp. 127–136, 2024.
- [8] M. M. Meilina and R. K. Serli, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 9, no. 2, pp. 146–152, 2023.
- [9] A. A. Melati and D. A. Haryanti, "Analysis of Website Quality on Telemedicine User Satisfaction in Indonesia Based on Measurement of End User Satisfaction with the Webqual Method 4.0 (Halodoc Case Study)," *Int. Res. J. Adv. Eng. Sci.*, vol. 6, no. 3, pp. 227–231, 2021.
- [10] T. Oktarina and T. Feriansyah, "QUALITY ANALYSIS OF THE LAPKIN WEBSITE SYSTEM USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AT DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT AND CLEANING PALEMBANG CITY," *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 5, pp. 1415–1421, 2022.
- [11] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI.," *JUSTIN J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 09, no. 3, pp. 300–306, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [12] T. V. Susanto, Yudiana, and L. Setiyani, "Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti)," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun. P-ISSN*, vol. 16, no. 4, pp. 143–152, 2022.
- [13] A. Sudradjat, Selviana, and W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Inf. Syst. Educ. Prof.*, vol. 5, no. 1, pp. 21–30, 2020.
- [14] M. Syaib, M. F. F. Sahlan, and A. SAS, "Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Kota Parepare menggunakan Metode Webqual 4.0," *JASMED J. Softw. Eng. Multimed.*, vol. 1, no. 2, pp. 67–75, 2023, doi: 10.20895/jasmed.v1i2.1343.
- [15] A. F. Zulfahria, D. A. Wibowob, and A. Noor, "Penilaian Kepuasan Pengguna Website Shopee Menggunakan Webqual 4.0," *J. J. Sains Dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 46–52, 2024.