

# ANALISIS FAKTOR SIGNIFIKAN MEMPENGARUHI KUALITAS WEBSITE DESA BANJARANYAR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

1<sup>st</sup> Tolkhah Muzaqqi Arrasyi  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom Purwokerto  
Banyumas, Indonesia

[tolkhahmuzaqqi@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:tolkhahmuzaqqi@student.telkomuniversity.ac.id)

2<sup>nd</sup> Resad Setyadi  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom Purwokerto  
Banyumas, Indonesia

[resads@telkomuniversity.ac.id](mailto:resads@telkomuniversity.ac.id)

**Abstrak** — Teknologi Informasi berperan krusial dalam pengembangan *website* desa Banjaranyar untuk meningkatkan akses informasi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Masalah utama dari *website* desa banjaranyar adalah tampilan *website* yang kurang responsif, informasi yang kurang update, dan layanan yang kurang efektif sehingga *website* banjaranyar tidak efektif bagi warga desa. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu menganalisis *website* desa banjaranyar. Data penelitian ini menggunakan data hasil kuesioner yang dibagikan kepada warga desa banjaranyar. Metode penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0*. Hasil analisis terhadap *website* banjaranyar menunjukkan bahwa Kualitas Informasi signifikan mempengaruhi variabel Kepuasan pengguna berdasarkan nilai *t* Statistik sebesar 2.981 yang nilai ini lebih besar dari *t* Tabel yaitu 1,66. diikuti oleh Kualitas Layanan Pengguna signifikan mempengaruhi variabel Kepuasan pengguna berdasarkan nilai *t* Statistik sebesar 2.077 yang nilai ini lebih besar dari *t* Tabel yaitu 1,66. Sementara itu, Kualitas Interaksi Layanan signifikan mempengaruhi variabel Kepuasan pengguna berdasarkan nilai *t* Statistik sebesar 3.018 yang nilai ini lebih besar dari *t* Tabel yaitu 1,66. Kesimpulan dari ketiga nilai tersebut adalah variabel kualitas informasi, kualitas kegunaan dan kualitas layanan benar-benar mempengaruhi efektif atau tidak efektif *website* desa banjaranyar, sehingga staf IT desa banjaranyar harus mengelola *website* desa dengan berkualitas.

**Kata kunci**— Analisis kualitas *website*, Desa, Kualitas *website*, Tren Teknologi Informasi, *Webqual 4.0*, *Website*.

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) akan menjadi aspek yang sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat pada tahun 2024 [1]. Adopsi yang semakin luas, TI memainkan peran vital dalam menyediakan akses cepat dan mudah ke informasi, komunikasi, dan layanan digital. Di tengah-tengah era digital ini, masyarakat mengandalkan TI untuk melakukan berbagai aktivitas, mulai dari bekerja dari jarak jauh hingga belanja online, dan bahkan hingga mengelola kesehatan pribadi dengan aplikasi kesehatan yang tersedia [2]. Selain itu, TI juga memungkinkan adanya konektivitas global, memfasilitasi pertukaran ide, budaya,

dan kolaborasi di seluruh dunia [3]. Dengan demikian, TI bukan hanya menjadi alat pembantu, tetapi juga menjadi tulang punggung bagi kehidupan modern, mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan berpartisipasi dalam masyarakat secara keseluruhan. Situs web adalah platform digital yang berisi kumpulan informasi dalam berbagai format seperti gambar, teks, video, dan suara. Informasi ini diatur dan disimpan sebagai dokumen dan dapat diakses melalui perangkat lunak browser dalam format hypertext. Website ini menyediakan berbagai fungsi termasuk media promosi, pemasaran, penyebaran informasi, pendidikan, dan komunikasi[4].

Situs web yang banyak digunakan yang melayani berbagai demografi, termasuk komunitas profesional. Indonesia memiliki banyak desa yang memiliki situs web sendiri. Tujuan utama dari situs web Desa adalah untuk menyebarkan informasi tentang Informasi Desa, Layanan Desa dan UMKM desa kepada pemangku kepentingan eksternal, dengan tujuan memberikan informasi tentang desa dan membangkitkan UMKM yang ada di sekitar desa [5].

Banjaranyar adalah sebuah desa yang terletak Kecamatan Pekuncen, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Permukiman ini terdiri dari 10 Grumbul, yaitu kelompok tani yang terdiri dari satu atau beberapa Rukun Warga. Banjaranyar berfungsi sebagai pusat administrasi Kecamatan Pekuncen. Mayoritas penduduk Desa Banjaranyar bekerja di sektor pertanian, buruh, dan kelautan. Desa Banjaranyar memiliki topografi yang beragam, berupa dataran dan perbukitan.

Pendekatan WebQual 4.0 merupakan evolusi dari metode WebQual, yang pertama kali digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web. Teknik WebQual mengevaluasi tiga faktor utama untuk menentukan kualitas situs web dari sudut pandang pengguna: kegunaan, informasi, dan interaksi layanan[6]. Studi ini memasukkan variabel tambahan, khususnya kebahagiaan pengguna, untuk menilai

sejauh mana kepuasan pengguna saat terlibat dalam aktivitas di situs web Desa Banjarnayar. Penulis memilih untuk menggunakan metodologi WebQual 4.0 untuk menganalisis situs web Desa Banjarnayar karena kemampuannya untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini sangat cocok untuk menilai tingkat kepuasan pengguna.

WebQual adalah sistem penilaian kualitas situs web yang saat ini sedang dikembangkan menuju fase WebQual 4.0. Prinsip utama teknik WebQual adalah mengevaluasi kualitas situs web dari sudut pandang pengguna, dengan fokus pada tiga faktor utama: Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan [7]. Beberapa studi literatur terkait dengan penelitian kualitas dan analisis situs web, studi menyelidiki kualitas situs web yang dipertimbangkan menggunakan pendekatan WebQual 4.0[8]. Peran strategis website desa dalam mendukung transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Website desa yang berkualitas dapat menjadi sarana efektif untuk menyampaikan informasi, layanan publik, dan program-program pemerintah desa secara cepat dan akurat. Namun, kualitas website yang rendah dapat menghambat akses informasi bagi masyarakat, menurunkan tingkat partisipasi, serta mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa. Kekuatan dan kelemahan situs web Desa Banjarnayar dapat diidentifikasi secara menyeluruh menggunakan teknik WebQual 4.0, yang mengevaluasi situs web berdasarkan tiga dimensi utama: kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan menawarkan saran khusus untuk pembuatan situs web desa yang lebih efisien dan peka terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu dari website desa banjarnayar adalah tapilan website yang kurang responsif, informasi yang kurang update, dan layanan yang kurang efektif Situs web Desa Banjarnayar kurang efektif bagi warga. Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas situs web Desa Banjarnayar. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang dapat diisi dengan mengkaji aspek-aspek kualitas website tersebut untuk memahami sejauh mana website tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung transparansi dan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan menggunakan WebQual 4.0 untuk menilai kualitas dan kepuasan pengguna website Desa Banjarnayar. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah tingkat kualitas layanan yang ditawarkan situs web memenuhi harapan pengguna.

## II. KAJIAN TEORI

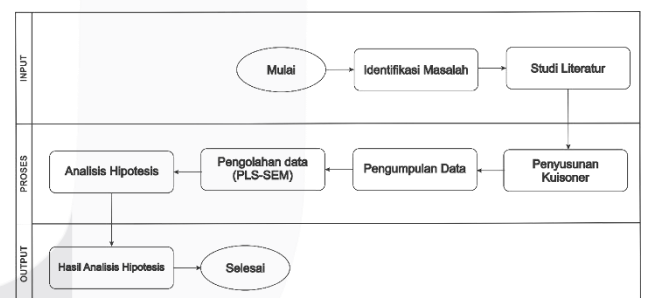
Penelitian sebelumnya meneliti penilaian kepuasan pengguna situs web sirembukwarga.salatiga.go.id menggunakan metodologi WebQual 4.0, meliputi Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Data dari 40 partisipan dianalisis melalui SPSS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, meskipun kegunaan dan kualitas informasi tidak memengaruhi. Sebanyak 68,9% kepuasan dijelaskan oleh tiga dimensi tersebut, sedangkan 31,1% dipengaruhi faktor lain. Penelitian merekomendasikan

peningkatan usability dan kualitas informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pemerintah[9].

Penelitian sebelumnya yang membahas analisis kualitas layanan dari situs web Portal Akademik dan Direktori Mahasiswa Universitas Sumatera Utara menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun dimensi kegunaan dan informasi dari Portal Akademik dinilai "Baik," dimensi interaksi hanya dinilai "Cukup." Sebaliknya, situs web Direktori Mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik di semua dimensi. Penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas situs web dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan merekomendasikan area untuk perbaikan, terutama dalam hal interaksi dan responsivitas situs[10]

## III. METODE

Pengumpulan data menggunakan metodologi kuantitatif. Penulis mengevaluasi kualitas situs web desa banjarnayar.com dan mengidentifikasi perbaikan untuk memfasilitasi desa banjarnayar. Setelah penyelidikan, penulis merujuk jurnal sebelumnya untuk mendapatkan informasi untuk menilai kepuasan pengguna. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan webqual, di mana pengujian webqual dilakukan berdasarkan gagasan utama Kepuasan Pengguna mencakup elemen-elemen seperti Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi. Teknik kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk tujuan pengambilan sampel. Penulis melakukan survei kepada pengguna situs web, yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden[11].



GAMBAR 1  
(TAHAPAN PENELITIAN)

### A. Tahapan Penelitian

Pada tahap identifikasi masalah, peneliti merumuskan dan menggambarkan masalah penelitian yang akan dikaji berdasarkan fenomena yang relevan, tinjauan pustaka awal, atau konsultasi dengan spesialis. Tinjauan pustaka kemudian dilakukan untuk mengidentifikasi gagasan dan penelitian sebelumnya yang mendukung pengembangan hipotesis dan pemilihan metodologi penelitian yang sesuai. Berdasarkan hasil studi literatur, peneliti menyusun kuesioner sebagai alat pengumpulan data, yang kemudian disebarkan kepada responden yang sesuai dengan penelitian.

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menggunakan metode (PLS-SEM) untuk menghasilkan nilai statistik dan model struktural. Hasil pengolahan data ini digunakan dalam analisis

hipotesis guna menentukan apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Hasil akhir dari analisis hipotesis kemudian dituangkan dalam laporan penelitian yang memuat temuan serta implikasi teoritis dan praktisnya.

Penelitian ini mengkaji gagasan bahwa kebahagiaan pengguna dipengaruhi oleh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan daring, sesuai teori Webqual 4.0. Peningkatan faktor-faktor ini dianggap berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun menurut komponen Webqual 4.0 untuk mengevaluasi hubungan ini. Hipotesis penelitian menguji dampak variabel independen terhadap variabel dependen, dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa variabel independen tidak memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Selain itu, hipotesis alternatif ( $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$ ) menyelidiki dampak kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna.

#### B. Metode Analisis

Skala Likert disertakan dalam kuesioner untuk menilai tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan di antara responden. Skala Likert adalah alat utama yang digunakan dalam perumusan kuesioner penelitian. Responden dimintai komentarnya tentang pertanyaan yang diajukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Skala Likert menawarkan lima jawaban positif[12].

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pengujian Validitas

Penilaian validitas dilakukan dengan alat SMART-PLS versi 4. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui nilai  $r$  yang dihitung berdasarkan sampel sebanyak 100 responden.

TABEL 1.  
(HASIL PENGUJIAN)

|     | Average variance extracted (AVE) |
|-----|----------------------------------|
| IQ  | 0.557                            |
| SIQ | 0.572                            |
| USF | 0.634                            |
| USQ | 0.585                            |

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas dengan menggunakan Average Variance Extracted (AVE), terlihat bahwa nilai AVE dari setiap konstruk memenuhi syarat validitas konvergen. Secara umum, nilai AVE yang dianggap valid harus lebih besar dari 0,5.

#### B. Pengujian Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SMARTPLS versi 4 setelah dilakukan uji validitas pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian, selanjutnya dilakukan pelaksanaan penilaian

reliabilitas. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan ke akuratan dan kesetabilan. Uji Keandalan dilakukan pada klaim yang sebelumnya telah divalidasi. Atau dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha di atas ambang batas esensial. Nilai kritis ditetapkan pada 0,7.

TABEL 2.  
(HASIL REALIBILITAS)

| Nama Variable | Cronbach's alpha |
|---------------|------------------|
| IQ            | 0.734            |
| SIQ           | 0.750            |
| USF           | 0.710            |
| USQ           | 0.762            |

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas dengan menggunakan Average Variance Extracted (AVE), terlihat bahwa nilai AVE dari setiap konstruk memenuhi syarat validitas konvergen. Secara umum, nilai AVE yang dianggap valid harus lebih besar dari 0,5.

#### C. Uji F

Uji F dilakukan dalam kerangka SMART PLS untuk mengukur dampak faktor independen terhadap variabel dependen dalam model struktural.

TABEL 3.  
(HASIL UJI F)

|     | USF   |
|-----|-------|
| IQ  | 0.157 |
| SIQ | 0.086 |
| USF |       |
| USQ | 0.113 |

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel Uji F, IQ terhadap USF memiliki nilai  $f$ -square sebesar 0.157, yang menunjukkan efek sedang dan kontribusi signifikan dalam menjelaskan variansi pada USF. Sementara itu, SIQ terhadap USF memiliki nilai  $f$ -square sebesar 0.086, yang tergolong efek kecil, tetapi tetap memberikan kontribusi yang relevan. Adapun USQ terhadap USF memiliki nilai  $f$ -square sebesar 0.113, yang juga termasuk dalam kategori efek kecil, namun lebih besar dibandingkan SIQ, menunjukkan bahwa USQ memiliki pengaruh lebih signifikan daripada SIQ terhadap USF.

#### D. Uji R

Uji R-square dalam SmartPLS mengukur tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabilitas variabel dependen dalam model penelitian. Nilai R-square berkisar dari 0 hingga 1, dengan nilai yang lebih besar menandakan peningkatan kemampuan prediksi model.

TABEL 4.  
(HASIL UJI R)

|     | R-square |
|-----|----------|
| USF | 0.808    |

Nilai  $R^2$  sebesar 0.808 menunjukkan bahwa 80.8% variansi kepuasan umpan balik pengguna (USF) dapat dijelaskan oleh variabel independen USQ, IQ, dan SIQ, sementara 19.2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai ini dikategorikan tinggi, menandakan model memiliki kekuatan prediktif yang sangat baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa variabel independen yang dipilih cukup tepat dalam menjelaskan fenomena yang diteliti serta memberikan validasi empiris bagi model untuk digunakan dalam analisis dan rekomendasi.

#### E. Uji Outer Loading

*Outer loading* dilakukan dalam analisis menggunakan SmartPLS untuk mengevaluasi kevalidan indikator dalam merefleksikan konstruk laten (variabel laten).

TABEL 5.  
(HASIL UJI OUTER LOADING)

|      | IQ    | SIQ   | USF   | USQ   |
|------|-------|-------|-------|-------|
| IQ1  | 0.765 |       |       |       |
| IQ2  | 0.756 |       |       |       |
| IQ3  | 0.706 |       |       |       |
| IQ5  | 0.757 |       |       |       |
| SIQ1 |       | 0.718 |       |       |
| SIQ2 |       | 0.729 |       |       |
| SIQ3 |       | 0.780 |       |       |
| SIQ4 |       | 0.796 |       |       |
| USF1 |       |       | 0.804 |       |
| USF2 |       |       | 0.830 |       |
| USF3 |       |       | 0.753 |       |
| USQ1 |       |       |       | 0.784 |
| USQ2 |       |       |       | 0.730 |
| USQ4 |       |       |       | 0.806 |
| USQ5 |       |       |       | 0.735 |

Tabel beban eksternal menunjukkan nilai faktor beban, yang mencerminkan hubungan antara setiap indikator dan variabel laten yang diukur. Angka di atas 0,7 menunjukkan validitas konvergen yang kuat. Pada variabel IQ, indikator IQ1, IQ2, IQ3, dan IQ5 memiliki nilai antara 0.706 hingga 0.765, yang menunjukkan keempat indikator ini valid, meskipun IQ3 memiliki nilai paling rendah. Pada variabel SIQ, indikator SIQ1 hingga SIQ4 memiliki nilai antara 0.718 hingga 0.796, dengan SIQ3 dan SIQ4 memberikan kontribusi paling kuat. Untuk variabel USF, indikator USF1, USF2, dan USF3 memiliki nilai antara 0.753 hingga 0.830, dengan USF2 sebagai indikator terkuat. Sementara itu, variabel USQ memiliki lima indikator dengan nilai 0.730 hingga 0.806, yang semuanya memenuhi ambang batas validitas konvergen, sehingga dapat dianggap valid dalam merepresentasikan variabel USQ.

#### F. Uji Variance Inflation Factor

Pengujian VIF (Variance Inflation Factor) dilakukan dalam analisis menggunakan SmartPLS untuk mendeteksi adanya *multikolinearitas* di antara variabel independen dalam model.

TABEL 6.  
(HASIL UJI VIF)

|      | VIF   |
|------|-------|
| IQ1  | 1.479 |
| IQ2  | 1.402 |
| IQ3  | 1.338 |
| IQ5  | 1.453 |
| SIQ1 | 1.461 |
| SIQ2 | 1.434 |
| SIQ3 | 1.620 |
| SIQ4 | 1.705 |
| USF1 | 1.464 |
| USF2 | 1.528 |
| USF3 | 1.276 |
| USQ1 | 1.646 |
| USQ2 | 1.390 |
| USQ4 | 1.737 |
| USQ5 | 1.437 |

Hasil pengujian Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa semua nilai berada di bawah ambang batas 5, dengan rentang 1.276 hingga 1.737, sehingga tidak ada masalah multikolinearitas dalam model. Nilai VIF yang rendah menunjukkan bahwa indikator bebas dari efek redundansi antar variabel, memastikan validitasnya. Indikator seperti IQ1, IQ2, SIQ1, SIQ2, dan USF1 memiliki nilai VIF di bawah 3, yang semakin menegaskan bahwa tidak ada hubungan linear berlebihan dalam model.

Selain itu, penelitian ini melakukan penghapusan beberapa indikator dalam model WebQual 4.0, seperti IQ4, SIQ5, USQ3, USQ6, dan USQ7, karena dianggap kurang relevan atau memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Langkah ini bertujuan untuk menyederhanakan analisis, mengurangi bias, dan meningkatkan fokus pada indikator yang lebih berkontribusi dalam mengukur kualitas website. Dengan demikian, model yang digunakan valid dan dapat dimanfaatkan untuk analisis regresi yang lebih tepat. *Uji P Value*

Uji p-value dalam analisis menggunakan SmartPLS dilakukan untuk menilai signifikansi statistik dari hubungan antar variabel dalam model. P-value mengindikasikan sejauh mana hasil yang ditemukan dalam sampel data dapat diharapkan terjadi secara kebetulan.

TABEL 7.  
(HASIL UJI P VALUE)

|            | P values |
|------------|----------|
| IQ -> USF  | 0.001    |
| SIQ -> USF | 0.019    |
| USQ -> USF | 0.001    |

Hasil uji nilai P menunjukkan bahwa semua hubungan antara variabel independen (IQ, SIQ, dan USQ) dan variabel dependen (USF) signifikan pada tingkat 5% (nilai  $P < 0,05$ ). Nilai P sebesar 0,001 untuk IQ dalam kaitannya dengan USF menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan memengaruhi kebahagiaan

pengguna. SIQ terhadap USF dengan P value 0.019 juga menunjukkan pengaruh signifikan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, USQ terhadap USF dengan P value 0.001 mengindikasikan bahwa kualitas kegunaan sistem berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, seluruh variabel independen terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### G. Uji T

Uji t-statistic dalam analisis menggunakan SmartPLS dilakukan untuk mengukur kekuatan dan signifikansi hubungan antar variabel dalam model.

TABEL 8.  
(HASIL UJI T)

|                      | T statistics<br>( O/STDEV ) | P<br>values |
|----------------------|-----------------------------|-------------|
| <b>IQ -&gt; USF</b>  | 2.981                       | 0.001       |
| <b>SIQ -&gt; USF</b> | 2.077                       | 0.019       |
| <b>USQ -&gt; USF</b> | 3.018                       | 0.001       |

Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa semua hubungan antar variabel dalam model memiliki nilai t-statistic lebih besar dari t tabel 1,66 (batas minimum untuk signifikansi) berdasarkan jumlah 100 responden maka variabel dinyatakan signifikan mempengaruhi terhadap variabel lain, begitu pula dari analisis p-value dinyatakan signifikan mempengaruhi variabel lain jika nilai pada p-value lebih kecil dibandingkan ketelitian penelitian yaitu 0,05.

#### V KESIMPULAN

Temuan penelitian ini diperoleh dari data penelitian yang diperoleh. Penilaian kualitas situs web desa Banjaranyar yang dievaluasi dengan metodologi Webqual 4.0 dapat diamati. Kualitas Informasi (IQ) memberikan dampak paling besar pada kebahagiaan pengguna, dibuktikan dengan koefisien rute sebesar 0,387 dan nilai-P yang sangat signifikan sebesar 0,001. Ketersediaan informasi yang relevan, tepat, dan terkini di situs web desa merupakan faktor utama yang memengaruhi pengalaman pengguna. Kualitas Interaksi Pengguna (USQ) memiliki dampak substansial, ditunjukkan oleh koefisien rute sebesar 0,302 dan nilai P sebesar 0,001. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pengalaman interaksi pengguna yang memuaskan, termasuk kesederhanaan navigasi dan aksesibilitas. Kualitas Interaksi Layanan (SIQ) menunjukkan dampak yang substansial, ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,260 dan nilai P sebesar 0,019. Komponen ini menggambarkan pentingnya elemen antarmuka sistem, termasuk responsivitas dan dukungan teknis, namun dampaknya kurang terasa dibandingkan kedua faktor lainnya.

#### REFERENSI

- [1] S. Handayani and W. Choiriyah, "PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT PENERAPAN SISTEM INFORMASI INVENTARISASI ASET PADA SMK MIGAS INOVASI RIAU," *Journal of Computer Science Community Service*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2024, [Online]. Available: <https://insights.stackoverflow.com>
- [2] H. Hildawati *et al.*, *Literasi Digital: Membangun Wawasan Cerdas dalam Era Digital terkini*. PT. Green Pustaka Indonesia, 2024.
- [3] N. Hasibuan, S. Prodi Manajemen, and F. Ekonomi dan Bisnis, "PENGARUH KEBIJAKAN PERUBAHAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN," vol. 2, 2023, doi: 10.8734/mnmae.v1i2.359.
- [4] G. Mandias, Y. Septiawan, and M. J. Bojoh, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And Ipa Methods Of Sla Tompaso," *Cogito Smart Journal* |, vol. 7, no. 2, p. 2021.
- [5] R. D. A. P. Mulyono, D. V. Rosa, H. Prasetyo, and A. Mahardiyanto, "Mentoring Smart Cultural Tourism Berbasis Potensi Lokal Menuju Kemandirian Ekonomi di Desa Klungkung Kabupaten Jember," *Warta Pengabdian*, vol. 18, no. 1, pp. 70–88, 2024.
- [6] W. P. Sholefah, D. L. Sari, T. L. Mulyawati, A. S. Nugraheni, R. N. Avianti, and N. T. Romadloni, "EVALUASI KUALITAS WEBSITE CNN INDONESIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL," *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, vol. 22, no. 1, pp. 17–24, 2024.
- [7] E. Prasetyo Tanriady, A. Munir, H. Surasa, P. Studi Teknik Informatika, and S. Kharisma Makassar, "IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DALAM MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SEARCH BUDDY", [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech>
- [8] "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TRAVELOKA.COM."
- [9] K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. 6, no. 1, p. 1, Jan. 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.
- [10] K. Syahputri, I. Rizkya, I. Siregar, and O. C. Syardhi, "Analysis of website service quality with webqual 4.0 integration method," *IOP Conf Ser Mater Sci Eng*, vol. 1122, no. 1, p. 012035, Mar. 2021, doi: 10.1088/1757-899x/1122/1/012035.
- [11] W. Sastika, "Analisis pengaruh kualitas website (webqual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website E-commerce Traveloka (Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015)," in *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2016.
- [12] I. Ardiansyah, "Pengaruh kualitas website traveloka terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode webqual," in *National Conference of Creative Industry*, 2018.