

Analisis Perbandingan Kualitas Website Gamedia.com dan BPKGunungMulia.com Menggunakan WebQual 4.0 Berbasis Persepsi Pengguna

Alicya Emmanuel Siahaan^{1*}, Semlinda Juszandri Bulan², Menhya Snae³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Uyelindo Kupang

*alicyasiahaan120@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas website Gamedia.com dan BPKGunungMulia.com berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini dilakukan karena belum terdapat studi komparatif yang membandingkan kedua website toko buku online tersebut di wilayah Kupang. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner online berskala Likert yang disebarkan kepada 200 responden, terdiri dari 100 pengguna Gamedia.com dan 100 pengguna BPKGunungMulia.com menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua website berada pada kategori baik. Gamedia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,31, sedangkan BPKGunungMulia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,23. Gamedia.com lebih unggul pada dimensi Information Quality (79,63) dan Service Interaction Quality (79,07), sedangkan BPKGunungMulia.com lebih unggul pada dimensi Usability Quality (79,13) dan User Satisfaction (79,87). Seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Temuan penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kualitas website toko buku online berdasarkan persepsi pengguna serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Kata kunci : Information Quality, Kualitas Website, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Usability Quality, WebQual 4.0..

Abstract

This study aims to analyze and compare the quality of the Gamedia.com and BPKGunungMulia.com websites based on user perceptions in the Kupang region using the WebQual 4.0 method. This research was conducted because no comparative study had previously examined both online bookstore websites in the Kupang region. A descriptive quantitative approach was employed using a Likert-scale online questionnaire distributed to 200 respondents, consisting of 100 Gamedia.com users and 100 BPKGunungMulia.com users selected through purposive sampling. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, and descriptive statistical analysis with SPSS and Microsoft Excel. The results indicate that both websites are categorized as good. Gamedia.com achieved an average score of 79.31, while BPKGunungMulia.com achieved an average score of 79.23. Gamedia.com performed better in Information Quality (79.63) and Service Interaction Quality (79.07), whereas BPKGunungMulia.com performed better in Usability Quality (79.13) and User Satisfaction (79.87). All research instruments were found to be valid and reliable. These findings provide empirical evidence regarding the quality of online bookstore websites based on user perceptions and may serve as a reference for website managers in improving service quality and user experience.

Keywords : Information Quality, Service Interaction Quality, User Satisfaction, Usability Quality, WebQual 4.0, Website Quality.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mendorong meningkatnya penggunaan

website sebagai media utama penyedia informasi dan layanan secara online^[1]. Website tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi,

tetapi juga sebagai media transaksi, komunikasi, dan interaksi antara penyedia layanan dengan pengguna^[2]. Dalam bidang penjualan buku online, kualitas website menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna dalam mengakses informasi maupun melakukan transaksi. Website yang memiliki tampilan menarik, informasi yang akurat, serta layanan interaksi yang baik dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal^[3]. Oleh karena itu, evaluasi kualitas website perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna^[4]. Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com merupakan dua website toko buku online yang menyediakan layanan pencarian informasi, pemesanan, dan transaksi buku secara daring. Meskipun memiliki fungsi yang sama, kedua website tersebut memiliki perbedaan dalam tampilan antarmuka, penyajian informasi, navigasi, dan layanan interaksi, yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas website. Namun demikian, belum terdapat informasi empiris yang menunjukkan website mana yang lebih baik berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang. Pengukuran kualitas website dapat dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen^[5]. Metode ini mengukur kualitas website berdasarkan

persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality^[6]. Ketiga dimensi tersebut sering digunakan dalam penelitian evaluasi website karena mampu menggambarkan kualitas website dari sudut pandang pengguna secara komprehensif^[4]. Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan metode WebQual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas website pada berbagai bidang^[7]. Namun, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada satu objek website sehingga hasil yang diperoleh hanya menggambarkan kualitas website secara individual^[8]. Penelitian yang secara khusus membandingkan kualitas Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang masih terbatas, sehingga terdapat research gap yang perlu dikaji melalui penelitian komparatif. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kualitas kedua website berdasarkan dimensi WebQual 4.0, yaitu Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction; (2) membandingkan kualitas kedua website berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang; serta (3) mengidentifikasi dimensi dengan nilai tertinggi dan terendah sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Penelitian Terkait

Metode WebQual 4.0 telah banyak digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.

1. Penelitian oleh Ihsan et al. (2022) menunjukkan bahwa dimensi Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality dapat digunakan untuk mengukur kualitas website secara efektif. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas website dapat diketahui melalui penilaian langsung dari pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi^[4].

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rerung dan Ramadhan (2024) menunjukkan bahwa kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses layanan berbasis website. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa dimensi usability dan information quality menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna^[7].

3. Temuan serupa juga diperoleh oleh Huda (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik dan kemudahan penggunaan website mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan^[9].

4. Selain itu, penelitian Setialaksana et al. (2023) menunjukkan bahwa service interaction quality memiliki peran penting dalam membangun

kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap website. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keamanan transaksi, kemudahan komunikasi, dan kepercayaan pengguna merupakan faktor yang memengaruhi kualitas layanan website^[10].

5. Hasil penelitian Huda et al. (2025) juga menunjukkan bahwa website dengan kualitas yang baik cenderung menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi^[3]. Berdasarkan penelitian terdahulu, metode WebQual 4.0 terbukti efektif untuk mengevaluasi kualitas website pada berbagai bidang. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada satu website tanpa melakukan perbandingan dengan website sejenis. Selain itu, penelitian yang membandingkan kualitas website Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang masih belum ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas kedua website menggunakan dimensi Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode WebQual 4.0 secara konsisten digunakan sebagai instrumen yang efektif dalam mengukur kualitas website^[9]. Namun, hasil penelitian menunjukkan perbedaan dimensi yang dominan

dalam menentukan kualitas website. Perbedaan tersebut terlihat misalnya antara penelitian Rerung dan Ramadhan (2024) yang menekankan dominasi usability dan information quality, dengan penelitian Setialaksana et al. (2023) yang menonjolkan pentingnya service interaction quality^[7]. Perbedaan ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi WebQual 4.0 sangat dipengaruhi oleh karakteristik objek website serta konteks penggunaan oleh responden^[10]. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada evaluasi satu website sehingga studi komparatif berbasis WebQual 4.0 masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membandingkan kualitas website Gamedia.com dan BPKGunungMulia.com berdasarkan persepsi pengguna di wilayah Kupang menggunakan dimensi Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas kedua website

2.2. Landasan Teori

1. Website

Website merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung dan dapat diakses melalui internet untuk menyampaikan informasi kepada pengguna^[1]. Kualitas website menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan dan

kepuasan pengguna saat mengakses layanan yang tersedia^[2].

2. WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna^[5]. Metode ini dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen melalui tiga dimensi utama, yaitu Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality^[6]. Dimensi Usability Quality berkaitan dengan kemudahan penggunaan website, tampilan website, dan kemudahan navigasi^[11]. Information Quality berkaitan dengan kualitas informasi yang disediakan website, seperti akurasi, relevansi, dan kemudahan dipahami^[12]. Sementara itu, Service Interaction Quality berkaitan dengan keamanan, interaksi layanan, dan kepercayaan pengguna terhadap website^[10].

3. User Satisfaction

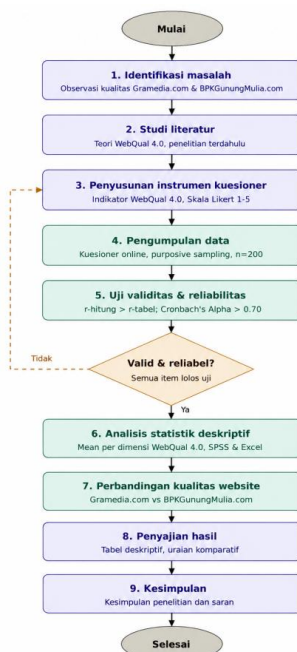
User Satisfaction atau kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan suatu sistem atau website^[13]. Semakin baik kualitas website yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap website tersebut^[14].

2.3. Tahapan Penelitian

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tahapan penelitian dimulai dari pengumpulan data sampai tahap

penyajian hasil yang membentuk sebuah alur yang sistematis^[6]. Tahapan penelitian digunakan sebagai pedoman pelaksanaan penelitian agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Tahapan penelitian meliputi:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1. Metode Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis dan membandingkan kualitas website Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode WebQual 4.0 ^[5]. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian diperoleh dalam bentuk angka melalui penyebaran kuesioner kepada responden,

sedangkan metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas website berdasarkan hasil penilaian pengguna^[16].

3.2. Prosedur penelitian dilakukan

melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan^[17]. Pada tahap identifikasi masalah dilakukan pengamatan terhadap kualitas website Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com, dilanjutkan dengan studi literatur terkait WebQual 4.0 serta penyusunan kuesioner berdasarkan indikatornya. Data diperoleh dari 200 responden di wilayah Kupang yang dipilih menggunakan purposive sampling, terdiri dari 100 pengguna masing-masing website yang pernah mengakses kedua website tersebut. Instrumen penelitian mencakup dimensi Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction, dengan total 6 item pernyataan untuk tiga variabel pertama dan 3 item untuk User Satisfaction.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online dengan skala Likert lima tingkat. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS dan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata tiap dimensi serta menentukan kategori kualitas website. Selain itu,

dilakukan perbandingan nilai rata-rata antar kedua website untuk mengetahui perbedaan kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian ini berlokasi di Kota Kupang dengan objek penelitian website Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian analisis kualitas website Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com menggunakan metode WebQual 4.0. Data diperoleh dari kuesioner kepada 200 responden, terdiri atas 100 pengguna masing-masing website. Analisis dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan statistik deskriptif untuk menilai kualitas berdasarkan dimensi Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan profil pengguna Gramedia.com dan BPKGunungMulia.com yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan untuk melihat distribusi responden dalam penelitian.

Tabel 1. Jenis Kelamin

Karakteristik	Kategori	Gramedia.com	BPKGunungMulia.com
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	60
	Perempuan	46	40

Berdasarkan Tabel 1, responden Gramedia.com terdiri dari 54 responden laki-laki dan 46 responden perempuan. Sementara itu, responden BPKGunungMulia.com terdiri dari 60 responden laki-laki dan 40 responden perempuan.

Tabel 2. Usia

Karakteristik	Kategori	Gramedia.com	BPKGunungMulia.com
Usia	<20 tahun	17	22
	21–30 tahun	48	55
	31–40 tahun	15	11
	>40 tahun	20	12

Berdasarkan Tabel 2, responden Gramedia.com didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 48 responden, diikuti usia lebih dari 40 tahun sebanyak 20 responden, usia kurang dari 20 tahun sebanyak 17 responden, dan usia 31–40 tahun sebanyak 15 responden. Sementara itu, responden BPKGunungMulia.com juga didominasi oleh kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 55 responden, diikuti usia kurang dari 20 tahun sebanyak 22 responden, usia lebih dari 40 tahun sebanyak 12 responden, dan usia 31–40 tahun sebanyak 11 responden.

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Karakteristik	Kategori	Gramedia.com	BPKGunungMulia.com
Pendidikan Terakhir	SMA / SMK	45	47
	D3	1	0
	S1	38	40
	S2	7	5
	S3	4	3
	Lainnya	5	5

Berdasarkan Tabel 3, responden Gramedia.com didominasi oleh pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 45 responden, diikuti oleh pendidikan S1 sebanyak 38 responden, S2 sebanyak 7 responden, pendidikan lainnya sebanyak 5 responden, S3 sebanyak 4 responden, dan D3 sebanyak 1 responden. Sementara itu, responden BPKGunungMulia.com juga didominasi oleh pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 47 responden, diikuti oleh pendidikan S1 sebanyak 40 responden, S2 sebanyak 5 responden, pendidikan lainnya sebanyak 5 responden, S3 sebanyak 3 responden, dan tidak terdapat responden dengan pendidikan terakhir D3.

Tabel 4. Pekerjaan

Karakteristik	Kategori	Gramedia.com	BPKGunungMulia.com
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	41	53
	Pegawai Negeri	29	19
	Pegawai Swasta	12	14
	Lainnya	18	14

Berdasarkan Tabel 4, responden Gramedia.com didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 41 responden, diikuti oleh pegawai negeri sebanyak 29 responden, kategori lainnya sebanyak 18 responden, dan pegawai swasta sebanyak 12 responden. Sementara itu, responden BPKGunungMulia.com juga didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 53 responden, diikuti oleh pegawai negeri sebanyak 19 responden, pegawai swasta sebanyak 14

responden, dan kategori lainnya sebanyak 14 responden.

Tabel 5. Akses Website

Karakteristik	Kategori	Gramedia.com	BPKGunungMulia.com
Akses Website	Pernah	76	78
	Tidak Pernah	24	22

Berdasarkan Tabel 5, pada kelompok responden Gramedia.com terdapat 76 responden yang pernah mengakses website dan 24 responden yang tidak pernah mengakses website. Sementara itu, pada kelompok responden BPKGunungMulia.com terdapat 78 responden yang pernah mengakses website dan 22 responden yang tidak pernah mengakses website.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan item kuesioner, di mana item dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pada penelitian ini r_{tabel} sebesar 0,197, dan hasilnya disajikan pada Tabel 6 dan 7.

Tabel 6. Uji Validitas Gramedia.com

Item	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
UQ1	Usability Quality 1	0.846	0,197	Valid
UQ2	Usability Quality 2	0.889	0,197	Valid
UQ3	Usability Quality 3	0.846	0,197	Valid
UQ4	Usability Quality 4	0.884	0,197	Valid
UQ5	Usability Quality 5	0.906	0,197	Valid
UQ6	Usability Quality 6	0.884	0,197	Valid
IQ1	Information Quality 1	0.857	0,197	Valid
IQ2	Information	0.912	0,197	Valid

Item	Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	Quality 2			
IQ3	Information Quality 3	0.889	0,197	Valid
IQ4	Information Quality 4	0.916	0,197	Valid
IQ5	Information Quality 5	0.885	0,197	Valid
IQ6	Information Quality 6	0.907	0,197	Valid
SIQ1	Service Interaction Quality 1	0.826	0,197	Valid
SIQ2	Service Interaction Quality 2	0.882	0,197	Valid
SIQ3	Service Interaction Quality 3	0.889	0,197	Valid
SIQ4	Service Interaction Quality 4	0.888	0,197	Valid
SIQ5	Service Interaction Quality 5	0.909	0,197	Valid
SIQ6	Service Interaction Quality 6	0.848	0,197	Valid
US1	User Satisfaction 1	0.924	0,197	Valid
US2	User Satisfaction 2	0.942	0,197	Valid
US3	User Satisfaction 3	0.928	0,197	Valid

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan pada variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,197). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada website Gramedia.com dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 7. Uji Validitas BPKGunungMulia.com

Item	Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
UQ1	Usability Quality 1	0.929	0,197	Valid
UQ2	Usability Quality 2	0.949	0,197	Valid
UQ3	Usability Quality 3	0.904	0,197	Valid

UQ4	Usability Quality 4	0.918	0,197	Valid
-----	---------------------	-------	-------	-------

Lanjutan tabel 7. Uji Validitas BPKGunungMulia.com

Item	Variabel	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
UQ5	Usability Quality 5	0.883	0,197	Valid
UQ6	Usability Quality 6	0.917	0,197	Valid
IQ1	Information Quality 1	0.902	0,197	Valid
IQ2	Information Quality 2	0.921	0,197	Valid
IQ3	Information Quality 3	0.938	0,197	Valid
IQ4	Information Quality 4	0.940	0,197	Valid
IQ5	Information Quality 5	0.952	0,197	Valid
IQ6	Information Quality 6	0.892	0,197	Valid
SIQ1	Service Interaction Quality 1	0.913	0,197	Valid
SIQ2	Service Interaction Quality 2	0.926	0,197	Valid
SIQ3	Service Interaction Quality 3	0.926	0,197	Valid
SIQ4	Service Interaction Quality 4	0.904	0,197	Valid
SIQ5	Service Interaction Quality 5	0.921	0,197	Valid
SIQ6	Service Interaction Quality 6	0.902	0,197	Valid
US1	User Satisfaction 1	0.954	0,197	Valid
US2	User Satisfaction 2	0.961	0,197	Valid
US3	User Satisfaction 3	0.960	0,197	Valid

Berdasarkan Tabel 7, seluruh item pernyataan pada variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,197). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada website

BPKG GunungMulia.com dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian dengan metode Cronbach's Alpha. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai $> 0,60$, dan hasilnya disajikan pada Tabel 8 dan 9.

Tabel 8. Uji Reliabilitas Gamedia.com

Variabel	Cronbach 's Alpha Gamedia.com	Keterangan
Usability Quality	0.936	Reliabel
Information Quality	0.949	Reliabel
Service Interaction Quality	0.937	Reliabel
User Satisfaction	0.923	Reliabel

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel pada website Gamedia.com memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction dinyatakan reliabel sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas BPKG GunungMulia.com

Variabel	Cronbach 's Alpha BPKG GunungMulia.com	Keterangan
Usability Quality	0.962	Reliabel
Information Quality	0.966	Reliabel
Service Interaction Quality	0.961	Reliabel
User Satisfaction	0.965	Reliabel

Berdasarkan Tabel 9, seluruh variabel pada website BPKG GunungMulia.com memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan

demikian, variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction dinyatakan reliabel sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk pengumpulan data.

4. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran umum penilaian responden terhadap kualitas website Gamedia.com dan BPKG GunungMulia.com berdasarkan dimensi WebQual 4.0. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas website berdasarkan nilai rata-rata dan persentase pada variabel Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan User Satisfaction.

Tabel 10. Hasil analisis statistik deskriptif dari dua website

Variabel	Gamedia.com	BPKG GunungMulia.com	Selisih	Kategori
Usability Quality	78,73	79,13	0,40	Baik
Information Quality	79,63	79,07	0,56	Baik
Service Interaction Quality	79,07	78,83	0,24	Baik
User Satisfaction	79,8	79,87	0,07	Baik
Rata-rata	79,31	79,23	0,08	Baik

Berdasarkan Tabel 10, terdapat perbedaan nilai pada masing-masing variabel antara website Gamedia.com dan BPKG GunungMulia.com. Pada variabel Usability Quality, BPKG GunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 79,13, lebih tinggi dibandingkan Gamedia.com sebesar 78,73 dengan selisih 0,40. Pada variabel Information

Quality, Gamedia.com memperoleh nilai sebesar 79,63, lebih tinggi dibandingkan BPKGunungMulia.com sebesar 79,07 dengan selisih 0,56. Pada variabel Service Interaction Quality, Gamedia.com memperoleh nilai sebesar 79,07, lebih tinggi dibandingkan BPKGunungMulia.com sebesar 78,83 dengan selisih 0,24. Sementara itu, pada variabel User Satisfaction, BPKGunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 79,87, sedikit lebih tinggi dibandingkan Gamedia.com sebesar 79,80 dengan selisih 0,07. Secara keseluruhan, website Gamedia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,31, sedangkan website BPKGunungMulia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,23 dengan selisih rata-rata sebesar 0,08

4.2. Pembahasan

1. Pembahasan Usability Quality

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Usability Quality pada website BPKGunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 79,13, lebih tinggi dibandingkan Gamedia.com sebesar 78,73 dengan selisih 0,40.

2. Pembahasan Information Quality

Pada variabel Information Quality, Gamedia.com memperoleh nilai sebesar 79,63, lebih tinggi dibandingkan BPKGunungMulia.com sebesar 79,07 dengan selisih 0,56.

3. Pembahasan Service Interaction Quality

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gamedia.com memperoleh nilai Service Interaction Quality sebesar 79,07, sedangkan BPKGunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 78,83 dengan selisih 0,24.

4. Pembahasan User Satisfaction

Pada variabel User Satisfaction, BPKGunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 79,87, sedikit lebih tinggi dibandingkan Gamedia.com sebesar 79,80 dengan selisih 0,07. Selisih tersebut merupakan yang terkecil dibandingkan variabel lainnya.

Gamedia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,31, sedangkan BPKGunungMulia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,23 dengan selisih 0,08. Temuan ini menunjukkan bahwa masing-masing website memiliki keunggulan pada dimensi yang berbeda sesuai dengan persepsi pengguna.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0, dapat disimpulkan bahwa website Gamedia.com dan BPKGunungMulia.com sama-sama memiliki kualitas website yang berada pada kategori baik berdasarkan persepsi pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa website Gamedia.com memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,31%, sedangkan website BPKGunungMulia.com

memperoleh nilai rata-rata sebesar 79,23%. Selisih nilai rata-rata kedua website sebesar 0,08% menunjukkan bahwa kualitas kedua website relatif seimbang. Pada variabel Usability Quality, website BPKGunungMulia.com memperoleh nilai lebih tinggi sebesar 79,13% dibandingkan Gamedia.com sebesar 78,73% dengan selisih 0,40%. Pada variabel Information Quality, website Gamedia.com memperoleh nilai lebih tinggi sebesar 79,63% dibandingkan BPKGunungMulia.com sebesar 79,07% dengan selisih 0,56%. Pada variabel Service Interaction Quality, website Gamedia.com memperoleh nilai sebesar 79,07%, lebih tinggi dibandingkan BPKGunungMulia.com sebesar 78,83% dengan selisih 0,24%. Sementara itu, pada variabel User Satisfaction, website BPKGunungMulia.com memperoleh nilai sebesar 79,87%, sedikit lebih tinggi dibandingkan Gamedia.com sebesar 79,80% dengan selisih 0,07%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gamedia.com memiliki keunggulan pada aspek kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan, sedangkan BPKGunungMulia.com memiliki keunggulan pada aspek kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna. Meskipun terdapat perbedaan nilai pada setiap variabel, kedua website dinilai telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang baik kepada pengguna. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pengelola website Gamedia.com dan BPKGunungMulia.com dapat

menggunakan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas website pada variabel yang memperoleh nilai lebih rendah. Peningkatan kualitas informasi, kemudahan penggunaan, interaksi layanan, dan kepuasan pengguna diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta kualitas layanan website secara keseluruhan. Penelitian ini terbatas pada responden Kota Kupang dan penggunaan analisis statistik deskriptif sehingga belum menggambarkan persepsi yang lebih luas. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden dan memperdalam analisis

6. Daftar Pustaka

- [1] Y. Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batamos Menggunakan Metode WebQual 4.0," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, doi: 10.29207/resti.v2i2.501.
- [2] M. Fadlan, I. T. Saputra, and S. Suprianto, "Pengukuran Usability Level Website E-Learning Pada Perguruan Tinggi Di Kalimantan Utara," *Sebatik*, vol. 26, no. 2, pp. 732–738, 2022, doi: 10.46984/sebatik.v26i2.2058.
- [3] K. Huda, M. P. Juwono, and F. Nabawi, "Website Quality Evaluation of PCNU Kota Depok Based on User Satisfaction using WebQual 4.0," *Nusant. J. Artif. Intell. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 19–26, 2025, doi: 10.47776/nuai.v1i1.1606.
- [4] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,"

- Keunis, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [5] R. T. V. Stuart J. Barnes, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [6] S. J. Barnes and R. Vidgen, "Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [7] R. R. Rerung and A. Ramadhan, "Website Quality Measurement of Educational Government Agency in Indonesia using Modified WebQual 4.0," *Int. J. Comput.*, vol. 23, no. 1, pp. 26–32, 2024, doi: 10.47839/ijc.23.1.3432.
- [8] M. M. Webqual, "Analisa Kualitas Website Lazada dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0," vol. 6, no. 2, pp. 235–244, 2022.
- [9] A. Sabriyanti and A. K. Batubara, "Analisis Kualitas Website Universitas Sebagai Media Informasi Dengan Metode WebQual 4.0," *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 4, no. 3, pp. 989–998, 2023, [Online]. Available: <https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jimik/article/view/301>
- [10] A. AR, W. Setialaksana, F. Firdaus, and A. S. Miru, "Model Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce," *Investama J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 31–48, 2023, doi: 10.56997/investamajurnalekonomidanbisnis.v9i01.863.
- [11] M. F. P. Fikri, M. Y. Ardiansyah, M. R. A. Rozi, M. N. Zulmi, and V. Novanty, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Pendekatan Model WebQual 4.0 Pada Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur," *J. Inf. Syst. Artif. Intell.*, vol. 3, no. 1, pp. 39–46, 2022, doi: 10.26486/jisai.v3i1.91.
- [12] D. A. Husaeni and N. Mardiana, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 Dan Pls-Sem," *Techno-Socio Ekon.*, vol. 15, no. 2, pp. 77–86, 2022, doi:10.32897/techno.2022.15.2.1312.
- [13] I. Rusi, "Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website," *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 154–161, 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1244.
- [14] I. Habiba and G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 24, no. 1, pp. 29–36, 2022, doi: 10.31294/paradigma.v24i1.963.
- [15] V. No, O. Joviano, M. Wijaya, and M. Z. Abdullah, "Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi Perbandingan Prediksi Pengunjung Website Menggunakan SARIMA , LSTM dan Holt-Winters TES," vol. 9, no. 1, 2026.
- [16] R. U. Fitrah Juliansyah, Abdul Fadlil, "JURNAL RESTI Analysis of the SaintekMu Website Quality on User Satisfaction Using the," *Rekayasa Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 158, pp. 1319–1331, 2023.
- [17] V. No *et al.*, "Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi Pengembangan Website Company Profile Menggunakan Codeigniter Untuk Mendukung Branding Perusahaan" vol. 9, no. 1, pp. 60–70, 2026