JUSTIN
Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi
p-ISSN : 2460-3562 / e-ISSN : 2620-8989
DOI: 10.26418/justin.v9i3.47129
Vol. 09, No. 3, July 2021

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: *MyBest E-learning System* UBSI.

Indah Purwandani [1] , Nurfia Oktaviani Syamsiah [2]
Sistem Informasi Akuntansi Akuntansi Kampus Jakarta [2]/Fakultas Teknik dan Informatika [1]
Sistem Informasi Akuntansi Akuntansi Kampus Kota Pontianak [1]/Fakultas Teknik dan Informatika [2]
indah@bsi.ac.id [1]
nurfia.nos@bsi.ac.id [2]

Abstrak

Pengembangan layanan sarana pendidikan online terutama website *e-learning* saat ini sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas pembelajaran jarak jauh khususnya di lingkungan Perguruan Tinggi. Pembuatan website *e-learning* Perguruan Tinggi untuk memfasilitasi pembelajaran jarak jauh perlu diukur efektifitasnya sebagai bahan evaluasi. Tujuan dari penelitian menganalisa dan mengidentifikasikan kepuasan pengguna website *e-learning* MyBest dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel yang digunakan dalam pengukuran menggunakan *webqual* 4.0. adalah kegunaan (*usability*) informasi (*information*), interaksi layanan (*interaction service*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kuesioner dalam penelitian ini disusun sesuai dengan indikator *webqual* 4.0 terdiri dari 23 pertanyaan dan terbagi dalam 4 dimensi berdasar variabel *webqual*. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel *webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality* dan variabel pelengkap *user satisfaction* pada web *e-learning* universitas berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas.

Kata Kunci: kualitas website, *webqual*, elearning, website

Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method.

A Research on MyBest E-learning System UBSI.

Abstract

The development of online education service facilities, especially e-learning websites, is currently very much needed to support distance learning activities, especially in tertiary institutions. Making a higher education e-learning website to facilitate distance learning needs to be measured its effectiveness as an evaluation material. The purpose of this study is to analyze and identify user satisfaction on the MyBest e-learning website using the webqual 4.0 method. Webqual is a method of measuring the quality of a website based on the perceptions of the end user. The variables used in the measurement use webqual 4.0. are usability quality of information quality, service interaction quality and user satisfaction. The questionnaire in this study was arranged according to the webqual 4.0 indicator consisting of 23 questions and was divided into 4 dimensions based on the webqual variable. Based on the results of data collection and analysis in this study, it can be concluded that the four webqual variables, namely usability, information quality, and service interaction quality and the complementary variables of user satisfaction on the university's e-learning web are in a fairly high category with satisfaction scores in the satisfied category.

Keywords: *website quality, webqual, elearning, website*,

I. PENDAHULUAN

Dampak terjadinya pandemi Covid-19 sangat berpengaruh terhadap banyak fakrtor kehidupan tidak terkecuali faktor pendidikan. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 4 tahun 2020 tentang pelaksanaan kebijakan pendidikan dalam masa darurat penyebaran Coronavirus Disease (Covid-19) menghimbau seluruh peserta maupun penyelenggaran pendidikan untuk melakukan proses Belajar dari Rumah melalui pembelajaran daring/ jarak jauh. Pandemi Covid-19 yang telah berlangsung lebih dari 1 tahun menuntut penyeleggaraan pendidikan jarak jauh bagi seluruh elemen

pendidikan mulai dari peserta didik, guru, dosen, tutor hingga orang tua. Tsunami pembelajaran online telah terjadi hampir di seluruh dunia selama masa pandemi Covid-19 [1]. Pembelajaran jarak jauh yang sebelumnya masih menjadi pembelajaran alternatif yang melengkapi pembelajaran tatap muka dengan adanya pandemi Covid-19 menjadi satu-satunya cara penyelenggaraan pendidikan. Pada awal pandemi Covid-19 penyelenggaraan pendidikan jarak jauh masih butuh banyak adaptasi dalam kondisi persiapan yang sangat minim. Seiring berjalannya waktu penyelenggara pendidikan melakukan evaluasi dan juga perbaikan di berbagai fasilitas yang digunakan untuk melakukan pembelajaran jarak jauh.

Beberapa media pembelajaran online yang bisa dijadikan pilihan diantaranya, yaitu [2]

a. Media Pembelajaran *Online* yang pertama dan paling banyak digunakan adalah whatsapp group.
b. Media Pembelajaran *Online* selanjutnya berasal dari google, yaitu *google suite for education.*
c. Media Pembelajaran *Online* selanjutnya adalah ruangguru.
d. Media Pembelajaran *Online* yang bisa dijadikan pilihan selanjutnya adalah zenius.
e. Media Pembelajaran Online yang juga sering digunakan adalah Zoom.

Pada tingkat Perguruan Tinggi penggunaan website *e-learning* menjadi suatu keniscayaan selain penggunaan media pembelajaran online lainnya. Pengembangan layanan sarana pendidikan online terutama website *e-learning* saat ini sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas pembelajaran jarak jauh khususnya di lingkungan Perguruan Tinggi. *E-learning* menjadi suatu kebutuhan dalam bidang pendidikan. Dimana "e" dalam *e-learning* mengacu pada bagaimana pendidikan didigitalkan sehingga dapat disimpan dalam bentuk elektronik sedangkan "learning" dalam *e-learning* mengacu pada apa yaitu mencakup konten dan juga metode untuk membantu *Siswa* memahami konten tersebut. Dalam hal ini *e-learning* juga membantu mencapai tujuan pendidikan dan membantu organisasi dalam membangun ketrampilan yang terkait dengan peningkatan kinerja sumber daya manusia yang ada.[3]. Menurut Daxiang Dai & Gaofeng Lin Belajar online menuntut peran pendidik mengevaluasi efektivitas dan disesuaikan dengan kebutuhan belajar. Ini penting dilakukan untuk tetap memenuhi aspek pembelajaran seperti proses pengetahuan, moral, keterampilan, kecerdasan dan estetika [4]

Sebuah *website* terutama untuk perguruan tinggi sangat diperlukan [5]. Pembuatan website *e-learning* Perguruan Tinggi untuk memfasilitasi pembelajaran jarak jauh perlu diukur efektifitasnya sebagai bahan evaluasi. Universitas Bina Sarana Informatika pada mulanya masih menggunakan LMS *open source* berbasis Moodle. Penggunaan LMS *open source* Moodle memiliki beberapa keunggulan diantaranya gratis, keamanan situs cukup terjamin, modul yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan *e-learning* tersedia lengkap seperti menu untuk menambah *resource* dan juga menu untuk membuat *assessment*. Penilaian juga tersedia dalam LMS Moodle. Selain kelebihan Moodle juga disertai kekurangan diantaranya membutuhkan sumber daya yang cukup besar berupa kebutuhan hardware terutama untuk server. Modul dalam LMS Moodle lebih kompleks dibandingkan LMS *open source* lainnya hal ini mengakibatkan dibutuhkannya server yang besar, pada pelaksanaanya tidak semua modul dalam Moodle digunakan. *E-learning* di Universitas Bina Sarana Informatika awalnya diselenggarakan hanya untuk sebagian mata kuliah saja. Pandemi Covid-19 menuntut penyelenggaraan kuliah *e-learning* untuk semua mata kuliah secara *full online* tanpa tatap muka.

Kondisi ini menjadi pertimbangan untuk membuat website *e-learning* yang lebih fleksibel dan lebih sesuai dengan kebutuhan Universitas. Dan di semester ketiga penyelenggaraan *e-learning* di masa pandemi Covid-19, Universitas Bina Sarana Informatika meluncurkan website MyBest yang dibuat tanpa menggunakan *open source*. Kemunculan website *e-learning* tersebut menimbulkan permasalahan bagaimana caranya mengukur pengaruh kualitas website MyBest terhadap kepuasan pengguna? Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas maka tujuan dari penelitian menganalisa dan mengidentifikasikan kepuasan pengguna website *e-learning* MyBest dengan menggunakan metode *webqual* 4.0

II. METODE PENELITIAN

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *webqual* antara lain: *Webqual* 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website Buka Lapak terhadap kepuasan kosumen pada website Buka Lapak. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu dengan menyebar kuesioner menggunakan skala likert dengan 23 pertanyaan kepada 34 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Data yang diperoleh dan diolah menggunakan SPSS dan dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *website* bukalapak. [6].

Metode *Webqual* juga dikombinasikan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana IPA berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Metode IPA ini juga akan dapat menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs web tribunnews.com dengan teknik *random sampling.* Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi untuk pengembangan situs web *tribunnews.com* dan dapat menambah kepustakaan metode *webqual* dan IPA.[7].

Metode *webqual* juga digunakan untuk mengukur kualitas website Traveloka terhadap keputusan pembelian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *website quality* (*webqual* 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website Traveloka. Pengolahan data dilakukan dengan SPSS 21 dengan teknik analisis Regresi Linier Sederhana dengan mengolah kuesioner dari responden pengguna Traveloka di Kota Bandung, dari pengolahan datatersebut diketahui bahwa variabel *website quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian, dimana variabel *webiste quality* dapat menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 40,5%, sedangkan (100-40,5)% = 59,5 % dijelaskan variabel-variabel yang lain.[8].

Metode *Webqua*l dimodifikasi dengan metode Importance Performance Analysis untuk mengukur kualitas layanan website Pusdiklat BK RI Hasil penelitian ini mampu mengintegrasikan kesenjangan hubungan tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan website Pusdiklat BPK RI berdasarkan persamaan strukturan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk obyek website pemerintah[9].

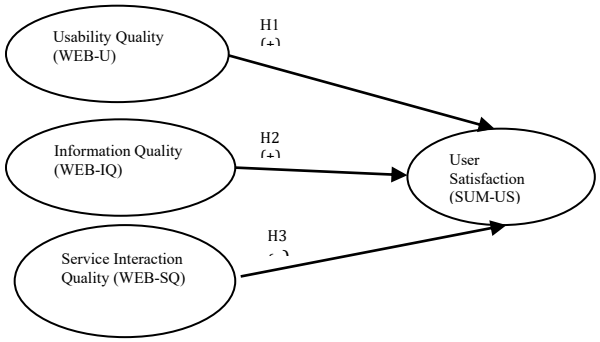
Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. L. Pitt,R. Watson, C. Kavan dalam [10] mengatakan *Webqual* dan *Servqual* memiliki sudut pandang yang berbeda, dimana *Servqual* fokus pada Sistem Informasi (IS) kualitas layanan dan fokus *Webqual* kualitas situs web. *Webqual* ini berbasis pada *Quality Function Deployment* (QFD) [8]. *Webqual* (www.*webqual*.co.uk) didasarkan pada *Quality Function Deployment* (QFD) terstruktur dan proses disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan dan implementasi produk dan atau layanan. Penerapan QFD dimulai dengan menangkap suara pelanggan menggunakan kata-kata yang berarti bagi pelanggan. Kualitas ini kemudian diumpankan kembali ke pelanggan dan membentuk dasar dari sebuah evaluasi kualitas suatu produk atau layanan. [11].

Pengembangan instrumen *webqual* dimulai sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan hingga versi 4 saat ini. [7]. Menurut Stuart J. Barnes, Kenny Liu, Richard T. Vidgen dalam [10] Versi pertama dari instrumen *Webqual* (*Webqual* L 1.0) dikembangkan sebagian dari hasil lokakarya berkualitas yang diadakan dengan siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas dari sebuah situs web sekolah bisnis yang sangat baik. *Webqual* instrumen disempurnakan melalui proses perbaikan berulang menggunakan kuesioner percontohan sebelum dirilis ke populasi yang lebih besar. Instrumen 24 pertanyaan diuji dengan aplikasi dalam domain situs web UK Business School. Analisis data yang dikumpulkan menyebabkan penghapusan satu pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, 23 pertanyaan tersisa dikelompokkan menjadi empat dimensi utama: kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, dan komunikasi dan integrasi.

Pengembangan *Webqual* 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen *Webqual* 1.0 . Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi. [2]. *Webqual* 2.0 terdapat perbaikan pada persepektif *interaction* dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif *webqual* 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan *Servqual*, diujikan pada domain toko buku oline Amazon, Blackwells dan Internet bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet. [8]

Webqual 3.0 menggunakan 3 dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Ketika *Webqual* 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan *Webqual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *Webqual* 1.0. Versi baru dari *Webqual* 3.0 ini diujicobakan pada domain lelang online. [12]

Pada *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah. [8]



Gambar 1. Model Konseptual *Webqual* 4.0

Model konseptual diatas menggambarkan hipotesis bahwa terdapat hubungan positif antara kegunaan, informasi dan interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Keempat variabel diatas menjadi variabel dalam penelitian ini. Adapun indikator dari masing-masing variabel diatas, adalah:

1. *Usability Quality* (Kegunaan)
   Usability Quality adalah mutu atau kualitas yang terkait dengan website, mulai dari tampilan, kemudahan dalam navigasi, peletakan informasi, kesesuaian tampilan dengan jenis website. Desain yang menarik dan juga kemudahan dalam menggunakan menjadi penunjang bagi pengguna

website untuk mengakses dan mengunjungi website secara intens.

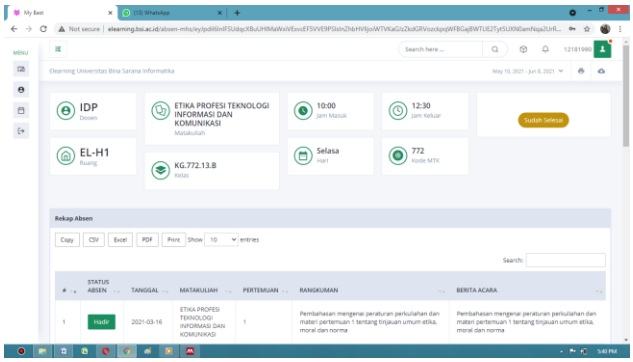
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)
   Kualitas informasi bisa dilihat dari pantas atau tidaknya informasi yang ditampilakn di website, apakah informasi yang disajikan dapat dipercaya dan memiliki akurasi yang tepat.
3. *Service Interaction Quality (*Kualitas Interaksi Layanan)
   Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi layaan yang diterima oleh pengguna ketika mengakses website yang terwujud dalam bentuk kepercayaan dan empati.
4. *User Satisfaction /Overall* (Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan)
   Variabel terakhir ini merupakan variabel dependen yang menunjukan tampilan website secara keseluruhan baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang diajukan dalam bentuk formulir online. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai website untuk kualitas masingmasing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website MyBest Elearning UBSI mulai digunakan pada bulan Maret 202, website *e-learning* pada semester sebelumnya masih berbasis *open source moodle* kemudian dirubah menggunakan *proprietary software* yang dirancang dan dibangun oleh staff IT UBSI menyesuaikan dengan kebutuhan Universitas.

Gambar 2. Tampilan Home MyBest



Gambar 3. Tampilan Ruang Kelas MyBest

Gambar 4. Tampilan Ruang Materi Mata Kuliah MyBest

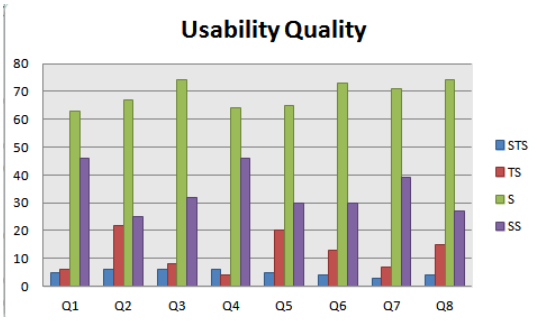
Tahapan dari perancangan kuesioner adalah menenukan pertanyaan tentang biodata responden dan pertanyaan yang diambil dari indikator-indikator variabel penelitian[14]. Kuesioner dalam penelitian ini disusun sesuai dengan indikator *webqual* 4.0 terdiri dari 23 pertanyaan dan terbagi dalam 4 dimensi.

Tabel 1. Kuesioner berdasarkan indikator *Webqual* 4.0

Dimensi	***Webqual* 4.0 Item**	**Pertanyaan dalam Kuesioner**	**Item**
Kualitas Kegunaan *(Usability Quality)*	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website*	1. Apakah website *e-learning*.bsi.ac.id versi terbaru (MyBest) mudah untuk dioperasikan?	Q1
	2. Interaksi pengguna dengan website jelas dan mudah di mengerti.	2. Apakah pengguna mudah untuk berinteraksi didalam website?	Q2
	3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website.	3. Apakah mudah untuk bernavigasi atau menemukan menu/link di dalam website?	Q3
	4. Pengguna merasa website mudah untuk digunakan.	4. Apakah website mudah digunakan?	Q4
	5. Website	5. Apakah	Q5

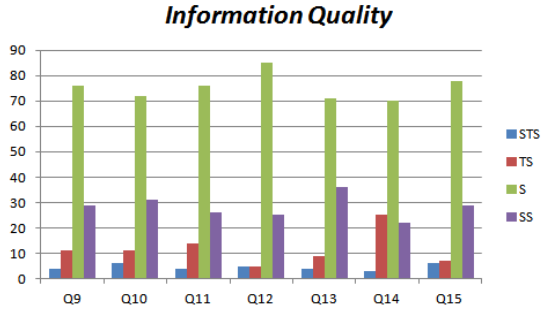
	memiliki tampilan yang menarik	tampilan website menarik?	
	6. Desain sesuai dengan jenis website.	6. Apakah desain website sesuai dengan tipikal website pendidikan?	Q6
	7. Website mengandung kompetensi.	7. Apakah website memiliki informasi yang berguna?	Q7
	8. Webite menciptakan pengalaman positif bagi pengguna?	8. Apakah wesite memberikan informasi atau pengetahuan tambahan bagi pengguna?	Q8
Kualitas Informasi *(Information Quality)*	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas.	9. Apakah website menyediakan informasi yang cukup jelas?	Q9
	10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	10. Apakah informasi pada website bisa dipercaya?	Q10
	11. Menyediakan informasi yang up to date.	11. Apakah informasi di dalam website up to date?	Q11
	12. Menyediakan informasi yang relevan.	12. Apakah informasi di dalam website relevan dengan *e-learning* Universitas?	Q12
	13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	13. Apakah informasi di dalam website mudah dibaca dan dipahami?	Q13
	14. Menyediakan informasi yang cukup detail.	14. Apakah informasi didalam website detail?	Q14
	15. Menyajikan informasi	15. Apakah website menyediakan informasi pendidikan khususnya *e-learning*?	Q15
Kualitas Interaksi Pelayanan *(Service Interaction Quality)*	16. Mempunyai reputasi yang baik.	16. Apakah website mempunyai reputasi yang baik?	Q16
	17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	17. Apakah pengguna merasa aman ketika melakukan aktivitas di dalam website?.	Q17
	18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	18. Apakah pengguna merasa aman dalam menyampaikan data pribadi?	Q18
	19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian.	19. Apakah website menarik untuk dikunjungi?	Q19
	20. Adanya suasana komunitas.	20Apakah terdapat suasana komunitas di dalam website (diskusi/ bertukar pendapat) ?	Q20
	21. Kemudahan untuk memberi masukan (*feed back*).	21. Apakah mudah dalam memberi masukan (*feed back*) ke pengembang website/ Universitas?	Q21
	22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan *website*	22. Apakah informasi yang disampaikan website bisa dipercaya?	Q22
Keseluruhan (*User Satisfaction*)	23. Pendapat secara umum tentang *website* ini	23. Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang terdapat di website MyBest?	Q23

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitia.[15]. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna website *elearning*, dari beragam semester dan jurusan.



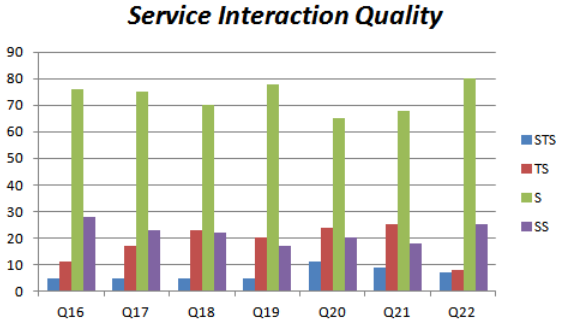
Gambar 5. Grafik Kuesioner Variabel *Usability Quality*

Pada dimensi Kualitas Kegunaan *(Usability Quality)* respon terhadap kuesioner memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa Setuju bahwa website memiliki kualitas kegunaan yang baik.yaitu kurang lebih sebanyak 0.04 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju, 0.1 responden menyatakan setuju, 0,57 responden menyatakan setuju dan 0.29 responden menyatakan Sangat Setuju.



Gambar 6. Grafik Kuesioner Variabel *Information Quality*

Pada dimensi Kualitas Informasi *(Information Quality)* respon terhadap kuesioner memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa Setuju bahwa website memiliki kualitas kegunaan yang baik.yaitu kurang lebih sebanyak 0.04 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju, 0.1 responden menyatakan setuju, 0,63 responden menyatakan setuju dan 0.24 responden menyatakan Sangat Setuju.



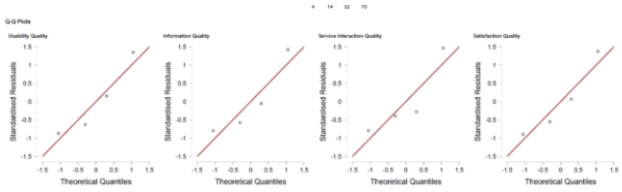
Gambar 7. Grafik Kuesioner Variabel *Service Interaction Quality*

Pada dimensi Kualitas Interaksi Layanan *(Service Interaction Quality)* respon terhadap kuesioner memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa Setuju bahwa website memiliki kualitas kegunaan yang baik.yaitu kurang lebih sebanyak 0.006 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju, 0.16 responden menyatakan setuju, 0,61 responden menyatakan setuju dan 0.17 responden menyatakan Sangat Setuju.

Gambar 5. Grafik Kuesioner Variabel *Satisfaction Quality*

Pada dimensi Kepuasan Pengguna *(Satisfaction Quality)* respon terhadap kuesioner memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa Setuju bahwa website memiliki kualitas kegunaan yang baik.yaitu kurang lebih sebanyak 0.03 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju, 0.12 responden menyatakan setuju, 0,58 responden menyatakan setuju dan 0.27 responden menyatakan Sangat Setuju.

Data kuesioner dalam bentuk excel diimport ke dalam software pengolahan data statistik JASP versi 0.14.1 [16]. JASP (*Jeffreys's Amazing Statistics Program*) adalah program pengolahan data statistik open source yang gratis dan mudah digunakan. Untuk melihat hasil secara lebih rinci data diolah berdasarkan klasifikasi 4 variabel yang digunakan. Kuadran 1 menunjukan skala STS (Sangat Tidak Setuju, kuadran 2 (Tidak Setuju), 3(Setuju), 4(Sangat Setuju).



Gambar 8. Perbandingan QQ Plots 4 varibel *webqual*.

Pada perbandingan 4 variabel *webqual* diatas dapat dilihat kesamaan pola dimana tiap variable yaitu *usability, information quality, dan service interaction quality* dan variabel pelengkap *user satisfaction* menunjukan grafik dengan tingkat kepuasan cukup tinggi yaitu SETUJU bahwa kualitas informasi, kualitas layanan interaksi dan kepuasan pelanggan pada website MyBest elearning UBSI baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa keempat variabel webqual *yaitu usability, information quality, dan service interaction quality* dan variabel pelengkap *user satisfaction* pada web *e-learning* universita berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas. Hasil evaluasi pada penelitian memberikan masukan bagi Universitas untuk dapat mempertahankan kualitas kemudahan layanan, informasi dan interaksi layanan yang sudah ada. Untuk memberikan daya tarik

bagi pengguna diperlukan inovasi berkesinambungan terutama dari segi informasi yang harus terus menerus diupdate secara berkala sesuai kebutuhan layanan. Sebagai bahan perbandingan metode webqual yang digunakan dalam pengukuran kualitas website pada penelitian ini bisa digabungkan dengan metode lain. Perbandingan hasil penelitian menggunakan tambahan metode lain dapat memperbanyak referensi dan dapat dilakukan komparasi dengan hasil penelitian saat ini. Selain itu data penelitian pun bisa digunakan yang lebih beragam untuk mendapatkan pembanding yang lebih beragam

UCAPAN TERIMA KASIH

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada kepada civitas akademika Universitas Bina Sarana Informatika yang telah berpartisipasi karena berkenan menjadi responden pada penelitian kali. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada peneliti yang menjadi bahan referensi pada penelitian kali ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] K. Goldschmidt and P. D. Msn, "The Covid-19 Pandemic: Technology use to Support the Wellbeing of Children," no. January, 2020.

[2] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012.

[3] I. Purwandani, "Analisa Tingkat Kesiapan E-Learning (E-Learning Readiness) Studi Kasus: AMIK Bina Sarana Informatika Jakarta," *Bianglala Inform.*, vol. 5, no. 2, Jun. 2017.

[4] L. D. Herliandry, N. Nurhasanah, M. E. Suban, and H. Kuswanto, "Pembelajaran Pada Masa Pandemi Covid-19," *JTP - J. Teknol. Pendidik.*, vol. 22, no. 1, pp. 65–70, 2020.

[5] L. A. S. Waluyo, "Mengukur Kualitas Website Universitas Dengan Pendekatan Webqual," *Pros. SNST ke-9*, pp. 7–12, 2018.

[6] D. Fauziah and D. Wulandari, "Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.

[7] E. E. Barus, Suprapto, and A. D. Herlambang, "Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491, 2018.

[8] W. Sastika, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian pada Website e-commerce Traveloka," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. 2016 (SENTIKA 2016)*, vol. 2016, no. Sentika, pp. 18–19, 2016.

[9] dan W. W. W. A. Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, "EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PUSDIKLAT BPK RI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASIAN DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, dan Wing Wahyu Winarno," *Media Ekon. Teknol. Inf. Vol. 19 No. 1*, vol. 2, no. 2, pp. 21–34, 2002.

[10] J. Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 10, no. 1, pp. 24–47, 2008.

[11] S. J. Barnes, K. Liu, and R. T. Vidgen, "Global Co-Operation in the New Millennium EVALUATING WAP NEWS SITES: THE WEBQUAL/M APPROACH," *9th Eur. Conf. Inf. Syst. Bled, Slov. June 27-29, 2001*, pp. 344–355, 2001.

[12] R. Rahmawati and S. Anwar, "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2018.

[13] G. Permadi, B. Soedijono, and A. Amborowati, "Pengukuran Mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Webqual," *J. Inf.*, vol. 1, no. 2006, pp. 11–17, 2015.

[14] Ahmad Aditiya, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual Pada Website www.wingscorp.com," 2017.

[15] C. Irawan, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)," *Sriwij. J. Inf. Syst.*, vol. 4, no. 2, pp. 488–502, 2012.

[16] J. Team, "JASP." 0.14.1, 2020.