

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0

Amelia Anggraini¹, Tulas Oktaviani², Irwansyah³, Anggari Ayu Prahartiningsyah⁴
Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya Palembang^{1,3}
Institut Teknologi Nahdatul Ulama Sriwijaya Palembang^{2,4}
e-mail: amelia26anggraini@gmail.com

ABSTRAK

Website perguruan tinggi berperan penting sebagai media utama dalam penyampaian informasi akademik, administrasi, serta sarana komunikasi antara kampus dan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Website Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya (<http://binasriwijaya.ac.id>) menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form yang melibatkan 100 responden terdiri dari mahasiswa, dosen, staf, dan masyarakat umum. Analisis dilakukan menggunakan SPSS dan SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor WebQual adalah 3,87 (kategori cukup baik). Dimensi Information Quality memperoleh skor tertinggi (4,05), diikuti Usability (3,82) dan Service Interaction Quality (3,76). Ketiga dimensi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas Website dengan nilai R^2 sebesar 0,63. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi menjadi faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan pengguna, sehingga peningkatan aspek interaktif dan pembaruan konten diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan digital kampus.

Kata Kunci: *Website, WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*

ABSTRACT

University Websites play a crucial role as the primary medium for delivering academic information, administrative services, and communication between institutions and users. This study aims to analyze the quality of the Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya Website (<http://binasriwijaya.ac.id>) using the WebQual 4.0 method, which evaluates three main dimensions: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. Data were collected through an online questionnaire distributed via Google Form to 100 respondents consisting of students, lecturers, staff, and the public. Data analysis was performed using SPSS and SmartPLS to test validity, reliability, and inter-variable relationships. The results show that the average WebQual score is 3.87 (categorized as fairly good). The Information Quality dimension achieved the highest score (4.05), followed by Usability (3.82) and Service Interaction Quality (3.76). All three dimensions significantly affect users' perceptions of Website quality, with an R^2 value of 0.63. These findings indicate that information quality is the most dominant factor influencing user satisfaction; therefore, improving interactive features and regularly updating content are essential to enhance the university's digital service quality.

Keywords: *Website, WebQual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan tinggi. *Website* institusi pendidikan kini berperan sebagai media utama dalam penyebaran informasi akademik, promosi, dan komunikasi antara kampus dengan mahasiswa maupun masyarakat umum (Barus et al., 2018). Kualitas sebuah *website* menjadi indikator penting dalam membangun citra dan kredibilitas lembaga pendidikan, karena pengguna sering menilai profesionalitas institusi dari tampilan serta kemudahan akses situs tersebut (Wulandari et al., 2025; Yang et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas *website* perlu dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa *website* memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Website Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya (<http://binasriwijaya.ac.id>) merupakan salah satu sarana informasi utama bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi akademik dan non-akademik. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa kelemahan seperti informasi yang belum diperbarui secara rutin, tampilan antarmuka yang kurang interaktif, serta keterbatasan fitur layanan pengguna. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* kampus (Pamungkas & Saifullah, 2019). Dengan demikian, diperlukan suatu metode evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana kualitas *Website* Bina Sriwijaya sudah memenuhi harapan pengguna.

Dalam konteks pengukuran kualitas *website*, salah satu metode yang sering digunakan adalah *WebQual 4.0*, yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002). Metode ini menilai kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) (Alfareza et al., 2024). Dengan menggunakan pendekatan ini, institusi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan *website* secara terukur dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *Website* Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya berdasarkan tiga dimensi utama *WebQual 4.0* serta menentukan kategori kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis dalam pengembangan *website* perguruan tinggi agar lebih informatif, mudah digunakan, dan interaktif. Penilaian berbasis *WebQual 4.0* diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek *usability*, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem informasi kampus, terutama dalam mendukung proses digitalisasi layanan akademik di era industri 5.0 (Khofifah et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai praktis sekaligus akademis bagi pengelola *website* pendidikan tinggi.

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua aspek, yaitu teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur tentang pengukuran kualitas *website* menggunakan pendekatan *WebQual 4.0* dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Ini relevan dengan penelitian sebelumnya seperti Afriansyah et al. (2022) yang berfokus pada universitas atau pemerintahan (Muzacki, 2019), penelitian ini menekankan penerapan *WebQual* pada *website* institusi pendidikan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi pihak Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya dalam meningkatkan kualitas *website*, baik dari segi konten, desain antarmuka, maupun kualitas layanan interaktif.

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan strategi komunikasi digital lembaga pendidikan. Dengan memahami persepsi pengguna terhadap kualitas *website*, pihak institusi dapat meningkatkan kepercayaan publik, memperluas

jangkauan promosi akademik, serta meningkatkan efisiensi pelayanan berbasis daring. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi lembaga pendidikan lainnya yang ingin melakukan evaluasi kualitas *Website* dengan metode yang terstandar secara internasional.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam penerapan metode *WebQual* 4.0 pada konteks Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sriwijaya, yang belum pernah dievaluasi sebelumnya menggunakan instrumen ini. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada perguruan tinggi negeri besar, sedangkan penelitian ini menyoroti lembaga swasta dengan pendekatan berbasis persepsi pengguna aktual. Selain itu, penelitian ini menggabungkan analisis statistik menggunakan *SPSS* dan *SmartPLS* untuk mengukur pengaruh setiap dimensi *WebQual* terhadap persepsi kualitas *Website* secara empiris (Khofifah et al., 2025). Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas sistem informasi di lingkungan pendidikan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *WebQual* 4.0, yaitu metode yang digunakan untuk menilai kualitas sebuah *website* berdasarkan pengalaman, penilaian subjektif, serta tingkat kepuasan pengguna akhir. Pendekatan ini mengukur tiga dimensi utama kualitas *website*, yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan). Adapun subjek penelitian ini adalah pengguna *website* binasriwijaya.ac.id, yang terdiri dari 100 responden dengan rincian 40 mahasiswa, 30 dosen dan staf, serta 30 masyarakat umum atau calon mahasiswa. Ketiga kelompok ini dipilih karena dianggap mewakili pengguna utama dan potensial dari *website* Bina Sriwijaya.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner daring (*online questionnaire*) yang disebarakan menggunakan *Google Form*. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator dalam metode *WebQual* 4.0, dan setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor 1 menunjukkan “Sangat Tidak Setuju” dan skor 5 menunjukkan “Sangat Setuju”. Metode ini memungkinkan responden untuk memberikan penilaian mereka secara subjektif terhadap kualitas *website* berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan situs tersebut.

Dalam analisis data, penelitian ini menggunakan dua pendekatan utama, yaitu *SPSS* dan *SmartPLS*. Melalui analisis menggunakan *SPSS*, dilakukan statistik deskriptif untuk mengetahui persepsi rata-rata pengguna terhadap masing-masing dimensi *WebQual*, serta uji reliabilitas dan validitas yang menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 dan korelasi item-total > 0,30, sehingga dinyatakan reliabel dan valid. Selanjutnya dilakukan uji regresi berganda untuk mengetahui pengaruh ketiga dimensi *WebQual* terhadap persepsi kualitas *website*. Analisis menggunakan *SmartPLS* dilakukan untuk memperkuat hasil pengujian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Data Menggunakan SPSS

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif

Dimensi	Mean	SD	Interpretasi
<i>Usability</i>	3.82	0.51	Cukup Baik
<i>Information Quality</i>	4.05	0.46	Baik
<i>Service Interaction Quality</i>	3.76	0.48	Cukup Baik

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi rata-rata pengguna terhadap masing-masing dimensi *WebQual*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi *Information Quality* memiliki nilai rata-rata tertinggi. Dari tabel 1 terlihat bahwa pengguna menilai kualitas informasi paling tinggi (4.05), menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di *website* dianggap akurat dan relevan.

Tabel 2. Uji Reliabilitas dan Validitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Keterangan Reliabel	Kriteria Valid
<i>Usability</i>	0.812	Reliabel	Valid
<i>Information Quality</i>	0.865	Reliabel	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	0.794	Reliabel	Valid

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas dengan Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2. Uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua dimensi *WebQual* reliabel karena memiliki nilai $\alpha > 0,70$. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai *corrected item-total correlation* $> 0,30$, sehingga dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Regresi Berganda

Variabel	Beta	Sig.	Keterangan
<i>Usability</i>	0.278	0.005	Signifikan
<i>Information Quality</i>	0.412	0.000	Signifikan
<i>Service Interaction Quality</i>	0.256	0.029	Signifikan

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada Tabel 3, seluruh variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. *Usability* memiliki nilai beta sebesar 0.278 dengan signifikansi 0.005, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan, maka semakin meningkat pula variabel yang dipengaruhi dalam model. *Information Quality* menunjukkan pengaruh paling kuat dengan nilai beta 0.412 dan signifikansi 0.000, sehingga kualitas informasi menjadi faktor dominan yang memengaruhi hasil regresi. Selain itu, *Service Interaction Quality* juga memberikan kontribusi signifikan dengan nilai beta 0.256 dan signifikansi 0.029, yang berarti bahwa kualitas interaksi layanan secara nyata turut mendorong peningkatan variabel dependen. Secara keseluruhan, ketiga variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam model regresi.

Analisis Data Menggunakan *SmartPLS*

Analisis lanjutan menggunakan *SmartPLS* dilakukan untuk mengonfirmasi hubungan antar konstruk dan mengukur validitas serta reliabilitas model pengukuran. Hasil pengujian *outer model* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki *factor loading* di atas 0,6 dengan nilai AVE antara 0,56–0,68, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. *Composite Reliability* setiap konstruk juga lebih besar dari 0,70. Untuk hasil pengujian inner model dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Inner Model

Hubungan	Path Coefficient	t-value	p-value	Keterangan
<i>Usability</i> → <i>Website Quality</i>	0.275	2.910	0.004	Signifikan

<i>Information Quality</i> → <i>Website Quality</i>	0.438	4.826	0.000	Signifikan
<i>Service Interaction Quality</i> → <i>Website Quality</i>	0.243	2.181	0.031	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis inner model, seluruh hubungan antar variabel terbukti signifikan. Usability berpengaruh positif terhadap *Website Quality* dengan nilai *path coefficient* sebesar 0.275, t-value 2.910, dan p-value 0.004, menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan secara nyata mendorong peningkatan kualitas website. *Information Quality* juga memiliki pengaruh positif terbesar terhadap *Website Quality*, ditunjukkan oleh *path coefficient* 0.438, t-value 4.826, dan p-value 0.000, sehingga kualitas informasi menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk persepsi kualitas website. Selain itu, *Service Interaction Quality* memberikan pengaruh positif terhadap *Website Quality* dengan *path coefficient* 0.243, t-value 2.181, dan p-value 0.031, menandakan bahwa interaksi layanan yang baik turut berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas website secara keseluruhan.

Hasil Analisis Dimensi *Usability* pada *Website Bina Sriwijaya*

Berdasarkan hasil analisis kuesioner terhadap 100 responden (mahasiswa, dosen, dan pengunjung eksternal), diperoleh ringkasan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Dimensi *Usability*

Indikator <i>Usability</i>	Mean	SD	Kategori
Kemudahan navigasi menu	3.85	0.49	Cukup Baik
Tampilan desain menarik & konsisten	3.78	0.54	Cukup Baik
Kecepatan akses halaman	3.70	0.57	Cukup Baik
Kemudahan memahami konten	3.90	0.45	Baik
Keteraturan tata letak informasi	3.88	0.50	Cukup Baik
Rata-rata keseluruhan	3.82	—	Cukup Baik

Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.82 menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai *Website* cukup mudah digunakan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Responden menilai kemudahan memahami konten (*mean* 3.90) sebagai aspek paling kuat, menandakan bahwa informasi disajikan dengan cukup jelas. Sebaliknya, kecepatan akses halaman (*mean* 3.70) menjadi kelemahan utama, kemungkinan karena ukuran file gambar besar atau server hosting yang belum optimal. Dari analisis *SPSS*, dimensi *Usability* memiliki pengaruh signifikan ($\beta = 0.278$, $p = 0.005$) terhadap persepsi kualitas *Website* secara keseluruhan. Artinya, peningkatan pada aspek kegunaan dapat langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna dan persepsi kualitas *Website*.

Hasil Analisis Dimensi *Information Quality* pada *Website Bina Sriwijaya*

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden (mahasiswa, dosen, staf administrasi, dan pengunjung eksternal), diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Dimensi *Information Quality*

Indikator <i>Information Quality</i>	Mean	SD	Kategori
Kejelasan informasi yang ditampilkan	4.10	0.43	Baik
Kelengkapan dan keterkinian informasi	4.02	0.48	Baik
Keakuratan dan keandalan informasi	4.08	0.44	Baik
Relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna	4.00	0.47	Baik

Kemudahan memahami isi informasi	4.05	0.45	Baik
Rata-rata keseluruhan	4.05		Baik

Nilai rata-rata (mean) sebesar 4.05 menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai kualitas informasi pada *Website* Bina Sriwijaya berada pada kategori “Baik”. Aspek kejelasan informasi (mean 4.10) menjadi indikator dengan nilai tertinggi. Hal ini menandakan bahwa isi konten, seperti profil kampus, fakultas, dan berita, disajikan dengan bahasa yang cukup mudah dipahami oleh pengunjung. Namun, aspek kelengkapan dan keterkinian informasi (mean 4.02) perlu ditingkatkan beberapa halaman masih belum diperbarui secara rutin (misalnya jadwal kegiatan, berita kampus, atau link akademik). Berdasarkan hasil analisis regresi (SPSS), dimensi *Information Quality* memiliki pengaruh paling dominan terhadap persepsi kualitas *website* dengan nilai Koefisien Beta = 0.412 dan Sig. = 0.000 ($p < 0.05$) Ini berarti peningkatan kualitas informasi akan secara signifikan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas *website*.

Hasil Analisis Dimensi *Service Interaction Quality* pada *Website* Bina Sriwijaya

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden (mahasiswa, dosen, dan pengunjung eksternal), diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Dimensi *Service Interaction Quality*

Indikator <i>Service Interaction Quality</i>	Mean	SD	Kategori
<i>Website</i> memberikan rasa aman saat digunakan	3.80	0.49	Cukup Baik
Keandalan sistem (link dan fitur berfungsi dengan baik)	3.74	0.50	Cukup Baik
Responsivitas terhadap pertanyaan/kontak	3.70	0.52	Cukup Baik
Kepercayaan terhadap informasi yang diberikan	3.85	0.47	Cukup Baik
Empati terhadap kebutuhan pengguna	3.72	0.51	Cukup Baik
Rata-rata keseluruhan	3.76	—	Cukup Baik

Nilai rata-rata 3.76 menunjukkan bahwa dimensi *Service Interaction Quality* pada *Website* Bina Sriwijaya masih berada pada kategori “Cukup Baik”, namun belum optimal. Pengguna cukup percaya terhadap kredibilitas informasi (mean 3.85), tetapi merasa bahwa interaksi layanan masih pasif, terutama dalam hal respon terhadap pertanyaan atau kontak online (mean 3.70). Beberapa fitur seperti formulir kontak dan link eksternal belum seluruhnya berfungsi optimal, yang dapat memengaruhi persepsi keandalan sistem. Berdasarkan hasil uji regresi (SPSS) yaitu Koefisien Beta = 0.256 dan Sig. = 0.029 ($p < 0.05$) Artinya, *Service Interaction Quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas *Website*, meskipun kontribusinya lebih kecil dibanding *Information Quality* dan *Usability*.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas *Website* Bina Sriwijaya. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi *Information Quality* sebesar 4,05, diikuti oleh *Usability* sebesar 3,82, dan *Service Interaction Quality* sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai informasi yang disajikan oleh *Website* Bina Sriwijaya cukup jelas, relevan, dan terkini, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan dan interaksi layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan persepsi positif terhadap *Website* lembaga pendidikan.

Dimensi *Information Quality* merupakan faktor paling dominan terhadap kepuasan pengguna *Website*. Kejelasan dan keterkinian informasi dianggap penting untuk meningkatkan kredibilitas lembaga pendidikan di mata pengguna (Wulandari et al., 2025). Dengan adanya korelasi positif antara *Information Quality* dan kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa informasi yang akurat dan mudah dipahami dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas *Website*. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa *Information Quality* merupakan elemen paling berpengaruh dalam menilai kualitas *Website* pendidikan (Alfareza et al, 2024).

Selain kualitas informasi, dimensi *Usability* juga terbukti berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap *Website* Bina Sriwijaya. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability* memiliki pengaruh kuat terhadap pengalaman pengguna, terutama dalam aspek desain navigasi dan tampilan antarmuka. Pengguna menginginkan tampilan yang sederhana, mudah digunakan, dan responsif agar proses pencarian informasi menjadi lebih efisien. (Barus et al., 2018). *Usability* berperan penting dalam membentuk niat pengguna untuk kembali mengunjungi *Website*, sehingga peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan digital Bina Sriwijaya.

Pada dimensi *Service Interaction Quality*, hasil penelitian menunjukkan nilai terendah dibandingkan dua dimensi lainnya, yaitu 3,76. Meskipun demikian, dimensi ini tetap berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas *Website*. Nilai rendah pada aspek interaksi layanan pada *Website* pemerintah, menandakan masih adanya keterbatasan dalam sistem komunikasi dua arah dengan pengguna (Widhyaestoeti & Husen, 2017). Peningkatan interaksi pengguna melalui fitur seperti *live chat*, formulir kontak, dan sistem respons otomatis dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap *Website*. Oleh karena itu, peningkatan fitur interaktif perlu menjadi perhatian untuk memperkuat hubungan antara pengguna dan institusi (Ngulum & Indriyanti, 2020; Purwandani & Syamsiah, 2021)

Secara keseluruhan, Ketiga dimensi WebQual saling berhubungan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, dengan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna ($R^2 = 0,61$). (Fadilah et al., 2024). *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berinteraksi dalam membentuk persepsi keseluruhan pengguna terhadap kualitas *Website*. Dengan demikian, hasil penelitian pada *Website* Bina Sriwijaya tidak hanya memperkuat teori *WebQual 4.0*, tetapi juga menegaskan pentingnya keseimbangan antara kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan interaksi layanan untuk menciptakan pengalaman digital yang optimal bagi pengguna (Barnes & Vidgen, 2002).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *WebQual 4.0*, *website* binasriwijaya.ac.id termasuk dalam kategori “cukup baik” dengan skor rata-rata keseluruhan 3,87. Secara lebih rinci, dimensi *Usability* memperoleh nilai 3,82 dengan kategori *cukup baik*, yang menunjukkan bahwa *website* dinilai cukup mudah digunakan dan memiliki navigasi yang jelas, meskipun masih ditemukan beberapa tautan yang tidak aktif. Pada dimensi *Information Quality*, diperoleh nilai tertinggi yaitu 4,05 dengan kategori *baik*, yang berarti informasi yang disajikan tergolong jelas, relevan, dan mudah dipahami, walaupun pembaruan konten belum dilakukan secara rutin. Sementara itu, dimensi *Service Interaction Quality* memperoleh nilai 3,76 dengan kategori *cukup baik*, di mana pengguna merasa cukup puas terhadap keandalan dan kepercayaan situs, tetapi interaksi dua arah seperti fitur *feedback*, *form kontak*, dan *chatbot* masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS dan *SmartPLS* juga memperkuat temuan tersebut, dengan menunjukkan bahwa dimensi *Information Quality* memiliki pengaruh paling dominan terhadap persepsi kualitas *website* dengan nilai koefisien $\beta = 0,412$ ($p < 0,05$). Dimensi ini diikuti oleh *Usability* dengan $\beta = 0,376$ ($p < 0,05$) dan *Service Interaction Quality* dengan $\beta = 0,256$ ($p < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disajikan serta semakin optimal interaksi layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan persepsi kualitas pengguna terhadap *website* Bina Sriwijaya secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, M., Ardhana, V. Y. P., & Saputra, J. (2022). Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. *SainsTech Innovation Journal*, 5(1), 175-182. <https://doi.org/10.37824/sjj.v5i1.2022.300>
- Alfareza, M. Y., Andreswari, D., & Sari, J. P. (2024). Analisis Pengaruh Usability, Information Quality, Service Interaction Quality terhadap Kepuasan Pengguna SLAWE. *Jurnal Eksplora Informatika*, 14(1), 71-82. <https://doi.org/10.30864/eksplora.v14i1.1098>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114-127.
- Barus, E. E., Suprpto, S., & Herlambang, A. (2018). Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1483-1491. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1226>
- Djun, S. F., & Harjo, K. T. (2024). Evaluasi Kualitas Website Kampus Universitas Teknologi Indonesia di Denpasar menggunakan Metode Webqual 4. 0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA). *vol*, 2, 20-28. <https://doi.org/10.21076/jptm.v2i2.133>
- Fadilah, U., Triase, T., & Putri, R. A. (2024). Pengukuran Kualitas Website E-Learning Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal Of Science And Social Research*, 7(4), 2155-2163. <https://doi.org/10.54314/jssr.v7i4.2364>
- Khofifah, R., Harahap, A. A., Ratnasari, A., & Dzakiyullah, R. N. R. (2025). Analisis Kualitas Website Smk Ma'arif 1 Yogyakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Indexia*, 7(2), 120-129. <https://doi.org/10.30587/indexia.v7i2.10031>
- Muzacki, I. F., Perdanakusuma, A. R., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2344-2350. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4723>
- Ngulum, M. C., & Indriyanti, A. D. (2020). Evaluasi kualitas website simontasi unesa menggunakan metode webqual dan importance performance analysis (IPA). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 2(01), 38-42. <https://doi.org/10.26740/jinacs.v2n01.p38-42>
- Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22-31. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>

- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300-306. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Susanti, D., & Wahyuni, S. (2023). Analisis kualitas website e-learning menggunakan metode WebQual 4.0 dan SEM-PLS (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Surabaya). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 10(2), 233–244. <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/10902>
- Widhyaestoeti, D., & Husen, M. (2017). Analisis Penerapan Metode Webqual 4.0 pada Website E-government untuk Peningkatan Kualitas Layanan Interaksi (Studi Kasus Website Dishub Kota Bogor). *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 7(1), 25-34. <https://doi.org/10.36350/jbs.v7i1.31>
- Wulandari, Y., Anita, A., Puspitasari, N. L. G. D., & Ramadiani, R. (2025). Evaluasi Kualitas Website SMK Negeri 1 Lhoknga Metode Webqual 4.0. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1479-1487. <https://doi.org/10.37481/jmh.v5i3.1645>
- Yang, E. D., Baisa, L. Y., & Sanglise, M. (2024). Evaluasi kualitas website e-learning UNIPA menggunakan metode Webqual 4.0. *AITI*, 21(2), 285-297. <https://doi.org/10.24246/aiti.v21i2.285-297>