

# Implementasi Webqual 4.0 Untuk Pembangunan Aplikasi Pengukuran Kualitas Website (*WebQTools*)

Ayu Nurlatifah<sup>1</sup>, Ir. Sri Widowati, M.T.<sup>2</sup>, Rosa Reska Riskiana, S.T.,M.T.I<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

<sup>1</sup>ayulatifah@students.telkomuniversity.ac.id, <sup>2</sup> sriwidowati@telkomuniversity.ac.id,

<sup>3</sup> rosareska@telkomuniversity.ac.id

---

## Abstrak

Sebuah *website* menjadi salah satu sarana penyedia layanan informasi dimana manfaat dari *website* sendiri yaitu dapat digunakan sebagai media yang efektif dan efisien karena mampu digunakan oleh *user* dimanapun dan kapanpun. *Website* sendiri dalam pengelolaan informasi maupun layanan dapat diperoleh melalui jenis *websitenya*. Jenis-jenis *website* berdsarkan fungsinya yakni seperti : *Company Profile, E-Government, eCommerce, Archive, Portal Berita dan Informasi, dan Blog*. Berdasarkan pemanfaatan layanan dan informasi yang dimuat dalam suatu *website* tentu harus memperhatikan kualitasnya terhadap *user* yang mengakses *website* tersebut. Pengalaman *user* dalam melakukan akses suatu *website* sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitasnya. Oleh karena itu penelitian ini membahas tentang analisis kualitas layanan *website* menggunakan metode *WebQual 4.0* untuk mengukur penilaian dari segi *user* dengan memperhatikan dimensi *usability quality, information quality, dan service interaction quality*. *Website* yang dilakukan pengujian yakni jenis *website E-Government dan eCommerce*. Hasil analisis dan evaluasi dari penelitian ini yang nantinya akan menjadi suatu rekomendasi untuk pengembangan kualitas layanan *website* yang lebih baik.

**Kata kunci :** *Website, Webqual 4.0, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, WebQTools.*