



PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE DBSMB SV UGM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh faktor-faktor pada kepuasan pengguna saat menggunakan website DBSMB SV UGM dengan Metode Webqual 4.0 dan memberikan masukan bagi pengelola website untuk mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan layanan website dalam aspek kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Metode pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner di Google Formulir dengan jumlah responden sebanyak 122 responden dan studi literatur yang berhubungan dengan penilaian website. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa peran website DBSMB SV UGM, seperti; mendapatkan informasi terkini terkait penerimaan, program beasiswa, lowongan kerja dan alumni, data dosen, kompetisi, dan pengumuman. Di sisi lain, pengguna mengakses website untuk mencari buku inspirasi yang diterbitkan oleh para dosen dan mereka juga perlu memahami website sebelum mengisi formulir kuesioner. Sedangkan berdasarkan hasil SPSS 22 menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,742 atau 74,2%. Sementara itu, terdapat beberapa masukan dari responden saat mengakses website DBSMB SV UGM, seperti; (1) menambahkan menu berisi berita monumental DBSMB yang diklasifikasikan berdasarkan tahun, (2) meningkatkan pembaharuan informasi dan membalas posting di media sosial, (3) memperbarui data akreditasi, (4) menambahkan konten tentang alumni, kolaborasi, dan peluang kerja, (5) pemutakhiran konten promosi, dan (6) penambahan informasi terkait layanan DBSMB yang dapat diakses secara online.

Kata Kunci: Website DBSMB SV UGM, Kualitas Website, dan Metode Webqual 4.0



WEBSITE QUALITY MEASUREMENT OF DBSMB SV UGM USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD

ABSTRACT

This study aims to measure the influence of factors on user satisfaction when using the DBSMB SV UGM website by Webqual 4.0 Method and give the feedbacks to maintain excellent service and improve website services in the aspects of usability quality, information quality, and service interaction quality. The data were obtained from the questionnaire through Google Form as many as 122 respondents and literature studies related to website quality measurement. The results of this study showed that there are several roles of DBSMB SV UGM website, such as; get up-to-date information about admission, scholarship programs, job vacancies and alumni, lecturers' data, competition program, and announcement. On the other hand, they need to look for the inspiration book published by the lecturers and as they needed to understand the website before filling out the questionnaire form. Meanwhile, based on the SPSS 22 results, it showed that usability quality (X1), information quality (X2), and service interaction quality (X3) bring effect on the user satisfaction variable (Y) by 0.742 or 74.2%. Meanwhile, there were feedbacks given by respondents when accessing the DBSMB SV UGM website such as; (1) adding a menu containing DBSMB monumental news classified by year, (2) doing frequently update and reply to posts on social media, (3) updating the accreditation data, (4) adding content about alumni, collaboration, and job opportunities, (5) updating promotional content, and (6) adding information related to DBSMB services which can be accessed online.

Keyword: DBSMB SV UGM Websites, Website Quality, and Webqual 4.0 Method