

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE  
DUNIAMURAH.COM MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL*  
4.0 PADA PENGGUNA DI WILAYAH JAKARTA**

**ALIF FALIH MUHAMMAD LUBIS**

**ABSTRAK**

*Website* duniamurah belum termaksud *website* yang *user friendly* dikarenakan belum memiliki kecocokan dengan *mobile handphone* maupun *browser* saat diakses oleh pelanggan. Informasi yang diberikan di dalam *website* tidak relevan seperti informasi stok barang yang tidak *update* dan informasi promo yang berlangsung memiliki tanggal tercantum yang tidak akurat. Serta metode pembayaran yang disediakan oleh *website* duniamurah masih terbelakang zaman karena pelanggan harus mengunggah bukti transfer ke *website* untuk di konfirmasi manual oleh bagian administrasi perusahaan. metode *webqual* 4.0. metode teknik pengukuran ini memiliki 3 bahasan pokok yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi terhadap kepuasan konsumen (*service interaction quality*). Dengan dilakukannya pengukuran kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan penilaian pengguna akan didapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* duniamurah bagi perusahaan. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada PT. Putra Perdana Sentosa terhadap kualitas layanan *website* duniamurah berdasarkan indikator pokok bahasan *webqual* 4.0. sehingga PT. Putra Perdana Sentosa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempermudah pelanggan saat menggunakan *website* duniamurah.

**Kata kunci :** *teknologi informasi, website, webqual 4.0.*

# DUNIAMURAH.COM WEBSITE QUALITY MEASUREMENT USING WEBQUAL 4.0 METHOD FOR USERS IN THE JAKARTA AREA

ALIF FALIH MUHAMMAD LUBIS

## ABSTRAK

*Duniamurah website does not include a website that is user friendly because it is not yet compatible with mobile phones or browsers when accessed by customers. Information provided on the website is irrelevant, such as stock information that is not updated and ongoing promo information that has an inaccurate date listed. As well as the payment methods provided by the Duniamurah website are still somewhat out of date because customers have to upload proof of transfer to the website for manual confirmation by the company's administration. webqual 4.0 method. This measurement technique method has 3 main topics, namely usability, information quality, and service interaction quality. By measuring the quality of Duniamurah website services based on user ratings, indicators of recommendations for improving the Duniamurah website will be obtained for companies. The results of this study can provide recommendations for improvement to PT. Putra Perdana Sentosa on the quality of Duniamurah website services based on the main indicators of WebQual 4.0. so that PT. Putra Perdana Sentosa can increase customer satisfaction and make it easier for customers to use the Duniamurah website.*

**Kata kunci :** *teknologi informasi, website, webqual 4.0.*