

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE VOCASIA.ID* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

ABSTRAK

Website Vocasia.id merupakan platform penyedia kursus online yang berperan dalam mendukung pembelajaran digital. Namun, untuk memastikan kepuasan pengguna, perlu dilakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Studi ini bertujuan menganalisis kualitas layanan Vocasia.id dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0. Metode studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Vocasia.id. Analisis data dilakukan dengan memanfaatkan teknik statistik yang bertujuan mengukur tingkat signifikansi pengaruh kualitas layanan website terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya meskipun dimensi penggunaan yang sederhana memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun masih diperlukan peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan. Simpulan dari riset ini ialah terdapat tiga indikator yaitu IQ_1, IQ_6, dan SQ_5 yang memerlukan perbaikan, karena ketiganya berada di kuadran satu. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan meliputi peningkatan fitur dukungan pelanggan yang lebih responsif, penyediaan informasi yang lebih jelas, serta perbaikan desain antarmuka untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Webqual 4.0, kualitas layanan, kepuasan pengguna, Vocasia.id, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan.

ANALYSIS OF WEBSITE SERVICE QUALITY VOCASIA.ID ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0

ABSTRACT

Vocasia.id is an online course platform that supports digital learning. However, to ensure user satisfaction, it is necessary to assess the quality of the services provided. The aim of this study is to analyze the quality of Vocasia.id services and improve user satisfaction using the webqual 4.0 method. This study employs a quantitative approach by administering questionnaires to Vocasia.id users. The data obtained is analyzed using statistical methods to determine how much influence the quality of website services has on user satisfaction. The results showed that although the simple usage dimension has a significant impact on user satisfaction, it is still necessary to improve the quality of information and service interaction. The study concludes that three indicators IQ_1, IQ_6, and SQ_5 require enhancements, as they are positioned in quadrant one. The proposed improvements include enhancing customer support responsiveness, providing clearer information, and refining the user interface design to improve the overall user experience.

Keywords: Webqual 4.0, service quality, user satisfaction, Vocasia.id, usability, information quality, service interaction quality.