

**ANALISIS PENILAIAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN *WEBSITE* YAYASAN BEASISWA JAKARTA  
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**Catra Butu Winardi**

**ABSTRAK**

Pertumbuhan *website* sangat cepat dan pesat. *Website* digunakan oleh banyak organisasi maupun perusahaan untuk menjalankan proses bisnis. Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan *website* untuk menyebarkan informasi dan melakukan pendaftaran beasiswa. Tetapi dalam *website* Yayasan Beasiswa Jakarta masih banyak aspek-aspek yang harus diperhatikan. Dengan begitu diperlukan analisis penilaian kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Yayasan Beasiswa Jakarta menggunakan indikator variabel pernyataan metode *webqual 4.0* yang mencakup dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Metode kuantitatif digunakan untuk melakukan pengumpulan data survei, selanjutnya menyebarkan kuesioner berdasarkan teknik *sampling* dari populasi *purposive random sampling*. Pengujian data hasil penelitian dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji *sample paired t - test*, selanjutnya melakukan analisis data dengan analisis nilai kesenjangan antara penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna, *webqual index* (WQI) untuk mendapatkan nilai kualitas *website*, dan menghitung nilai *importance performance analysis* (IPA) berdasarkan penilaian aktual dan penilaian harapan pengguna untuk mendapatkan indikator rekomendasi perbaikan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta. Setelah dilakukan analisis penilaian pengguna terhadap kualitas layanan *website* Yayasan Beasiswa Jakarta mendapatkan nilai yaitu baik. Dan masih perlu dilakukan perbaikan di setiap dimensi yang digunakan.

**Kata Kunci:** Kualitas *Website*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*

**USER ASSESSMENT ANALYSIS ON THE SERVICE QUALITY OF THE  
YAYASAN BEASISWA JAKARTA WEBSITE USING THE WEBQUAL  
4.0 METHOD**

**Catra Butu Winardi**

***ABSTRACT***

*Website is growing very fast and rapid. Websites are used by many organizations and companies in running their business processes. Yayasan Beasiswa Jakarta uses the website to disseminate information and register for scholarships. However, on the website of Yayasan Beasiswa Jakarta, there are still many aspects that must be considered. Accordingly, it is necessary to analyze the website quality based on user assessments to find out how the quality of the Yayasan Beasiswa Jakarta website uses the variable indicators statement of the webqual 4.0 method which includes the dimensions of usability, information quality, and service interaction quality. Quantitative methods are used to collect survey data, then distribute questionnaires based on a sampling technique from a purposive random sampling population. Testing data from research results carried out by validity test, reliability test and paired t-test sample test, then performed data analysis with analyzing the gap value between the actual assessment and the assessment of user expectations. method of webqual index (WQI) is to get the website quality value and calculating value of method importance performance analysis (IPA) based on the actual assessment and the assessment of user expectations to get recommendations for indicators for the improvement of Yayasan Beasiswa Jakarta website. After analyzing the user assessment of the service quality of the Yayasan Beasiswa Jakarta website, the score is good. And still needs to be improved in every dimension used.*

**Kata Kunci:** *Website Quality, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis*