Copyright © 2026 The Author(s)
Didaktika: Jurnal Kependidikan Vol. 15 No. 1 Februari 2026

Analisis Kualitas Website Prodi PTI di Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong Menggunakan Metode Webqual 4.0

Sri Fatmawati Ningsih Supardi[1], Dian Nitari Ribanor Sabarudin[2], Matahari[3]
[1,2,3]Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Indonesia

[1]1148320721028_srifatmawati@unimudasorong.ac.id.
DOI: https://doi.org/10.58230/27454312.3643

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong perguruan tinggi untuk mengoptimalkan layanan akademik dan media promosi berbasis website. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong menggunakan metode WebQual 4.0 yang meliputi tiga variabel, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sebanyak 78 mahasiswa aktif berpartisipasi sebagai responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan data telah berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel *usability* (p = 0,003), *information quality* (p = 0,000) dan *service interaction* (p = 0,001) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2 = 0,74) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 74% variasi kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas website PTI UNIMUDA sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek pembaruan informasi, interaktivitas layanan dan tampilan website agar dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan
Kata kunci: *Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan perubahan yang signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk dunia pendidikan (Putri, 2025). Teknologi merupakan komponen dalam Upaya peningkatan produktivitas dan mengalami perubahan. Berkembangannya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, *website* dan sistem informasi berbasis web atau online (Sucipto, 2021). Seiring perkembangannya teknologi,semua jenis dapat diakses dengan mudah (Wahyudin & Rahayu, 2020). Pengunaan internet pada perkembangan teknologi zaman ini sudah menjadi hal yang umum bagi kebutuhan manusia,bahkan pengguna internet pada saat ini tidak lagi memandang kalangan (Sitorus *et al*., 2024). Melalui media sosial (fecebook,instagram,Twitter), mahasiswa menyampaikan berbagai respon, baik berupa dukungan maupun kritik, yang mencerminkan persepsi publik terhadap program tersebut (Lestari *et al*, 2024). Dalam kasus ini pada dunia teknologi informasi ,kualitas layanan website sangatlah penting karena kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan banyaknya perguruan tinggi yang menggunakan website untuk melayani mahasiswa,menjadi tantangan bagi setiap perguruan tinggi memperhatikan kualitas sistem website untuk menarik pengguna website. Karena itu, perguruan tinggi di Indonesia memiliki *website* sebagai bentuk layanan atau jasa yang

diberikan kepada mahasiswa sehingga bisa mencari informasi dengan mudah (Suryono, 2025). Namun dengan beragam fitur dan layanan yang telah diluncurkan, tentu kepuasan terhadap layanan kualitas website bagi kebutuhan pengguna tidak hanya dapat disimpulkan berdasarkan fitur dan layanannya saja (Putri & Achyani, 2024). Kualitas desain memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pengguna (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong (Unimuda) merupakan salah satu perguruan swasta yang berbasis teknologi yang mengikuti perkembangan teknologi informasi yang menggunakan layanan website untuk membagikan informasi yang ada pada program studi mereka.Berbagai perguruan tinggi berlomba-lomba menciptakan sebuah sistem sederhana dalam rangka melayani mahasiswa selama menempuh studi (Jufri, 2021). Website Prodi harus menarik dan dibuat ideal dengan konten yang update bagi para pembacannya (Chaniago, *et al*, 2025). Dengan perkembangan internet yang cepat juga mempengaruhi menurunnya minat Masyarakat untuk membaca berita pada media cetak begitu juga dengan program studi Pendidikan teknologi informasi Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong yang membuat dan menggunakan website untuk memperkenalkan program studi mereka agar lebih dikenal Masyarakat. Ulasan tersebut mencerminkan pengalaman mahasiswa terhadap layanan website program studi (PTI UNIMUDA Sorong) dan menjadi indikator terhadap kualitas website.

Di setiap perguruan tinggi yang ada hampir dapat dipastikan bahwa Sebagian besar telah memanfaatkan teknologi web dalam proses pembelajaran maupun informasi-informasi yang ada dan lainnya,salah Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong(Unimuda) adalah salah satu dari sekian banyak perguruan tinggi yang telah membangun sistem informasi akademik dengan basis web, termasuk pada salah satu program studinya Pendidikan Teknologi Informasi. Peran teknologi dengan media website sebagai sistem informasi memberikan layanan yang tidak hanya terbatas sebagai salah satu media promosi perguruan tinggi, tetapi juga memberikan kemudahan layanan informasi kepada aktivitas akademik ataupun kepada calon civitas akademik perguruan tinggi tersebut salah satunya Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong (Unimuda) situs web ini, mahasiswa dapat mengakses berbagai informasi tentang ProdinPendidikan Teknologi Informasi mulai dari profil prodi ,berita seputar kampus, hingga yang menyangkut akademik seperti kurikulum prodi Pendidikan Teknologi Informasi. Adapun untuk Alamat website prodi Pendidikan Teknologi Informasi dapat diakses di https://pti.unimudasorong.ac.id/ . Kualitas sebuah website sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. sebuah website yang baik adalah yang memiliki focus utama menjanjikan pengguna atau mahasiswa Kembali datang ke situs tersebut .

Website program studi tidak hanya berperan sebagai wadah penyampaian informasi akademik, tetapi juga menjadi representasi identitas, kredibilitas, dan kualitas program studi di mata mahasiswa, dosen, calon mahasiswa, serta masyarakat . Melalui media sosial (Prodi PTI) masyarakat atau mahasiswa menyampaikan berbagai respon, baik berupa dukungan maupun kritik,yang mencerminkan persepsi publik terhadap program tersebut. Untuk mengetahui harapan pengguna, penting untuk menganalisis cara mereka berinteraksi dengan website ini. Oleh karena itu, kualitas website menjadi faktor yang sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan dapat diakses dengan mudah, jelas, relevan, dan mampu mendukung interaksi layanan. Program studi harus mampu memberikan informasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan konten media social (website) untuk mempromosikan program studinya (Zulkarnain *et al*., 2025). Dengan website pendidikan teknologi informasi ini terutama untuk mengukur kualitas website pendidikan teknologi informasi untuk tahun ini Tingkat penerimaan mahasiswa salah satu factor atau ukuran keberasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu perguruan tinggi. untuk masuk ke perguruan tinggi swasta cenderung

Copyright © 2026 The Author(s)

mengalami penurunan dan kenaikan setiap tahunnya,sehingga perguruan swasta harus mengambil Langkah untuk meningkatkan daya Tarik calon mahasiswanya (Rayna *et al*., 2022). Dalam hal ini program studi Pendidikan teknologi informasi menggunakan website mereka untuk memberikan informasi-informasi yang relafan tentang program studi pendidikan teknologi informasi (Haq *et al*., 2025). Oleh karena itu, sangat penting untuk analisis tentang komponen yang dapat mempengaruhi kualitas situs web program studi pendidikan teknologi informasi. Untuk mengatasi masalah ini, membutuhkan sistem yang akurat.

Dengan saat ini jumlah mahasiswa aktif pada program studi pendidikan teknologi informasi sekitar 355 setara dengan 50% mahasiswa. Dari hasil kuesioner terhadap 10% mahasiswa program studi pendidikan teknologi informasi sebagai sampel awal dengan mendapatkan 78 responden. Dari hasil kuesioner ini diisi mahasiswa dan berisi opini positif dan negatif , atau netral. Untuk mengukur kualitas dari sebuah website perlu dipilih metode yang tepat sesuai dengan tujuan penilaian kualitas website (Abilawa & Nurmawati, 2024). Oleh sebab itu dilakukan pengujian ingin atau penilaian kualitas dari *website* program studi Pendidikan teknologi informasi. Untuk menilai kualitas digunakan metode WebQual 4.0. WebQual adalah salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan presepsi penggunanya (Amalia, 2023). Untuk mengevaluasi kualitas website, diperlukan suatu metode yang terukur dan komprehensif. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian kualitas website adalah WebQual 4.0. Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai website program studi yang memiliki sejumlah kendala, seperti navigasi yang membingungkan, informasi yang tidak diperbarui, tampilan yang kurang menarik, hingga keterbatasan dalam mendukung interaksi layanan secara online. Kondisi ini tentu dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna dan menghambat fungsi website sebagai sarana informasi akademik. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas terkait kualitas website diantaranya: Artikel Artanto *et al* yang berjudul Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode WebQual 4.0. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website**,** sedangkan usability tidak berpengaruh signifikan. Nilai R-Square sebesar 0,57 berarti variabel-variabel WebQual 4.0 menjelaskan 57 % variasi kepuasan pengguna (Haq *et al*., 2025).

Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Usability berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
H2: Information quality berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
H3: Service interaction berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini memiliki kebaruan karena fokus pada analisis kualitas website program studi (PTI UNIMUDA Sorong) menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menilai persepsi mahasiswa terhadap kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi, serta mengaitkannya dengan daya tarik calon mahasiswa baru. Makin banyak perubahan dalam website akan jauh lebih baik untuk kedepannya.Penelitian serupa sebelumnya belum dilakukan dalam konteks perguruan tinggi swasta di Papua Barat Daya, sehingga hasilnya memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan mutu layanan digital akademik. Untuk harapan pengguna, penting untuk menganalisis cara mereka berinteraksi dengan website program studi (PTI UNIMUDA Sorong) ini agar kedepan nya website ini memberikan informasi yang berguna bagi pengembang untuk meningkat kan layanan website akademik ini.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menganalisis pengaruh *usability*, *information quality* dan *service interaction* terhadap kepuasan pengguna website Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Pengukuran kualitas website dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 yang berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas layanan berbasis web.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi yang berjumlah 355 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 78 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional random sampling agar setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden.

Pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner berskala likert (1–5) yang disusun berdasarkan indikator WebQual 4.0, meliputi variabel *usability, information quality, service interaction* dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Selain penyebaran kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi terhadap website PTI UNIMUDA serta dokumentasi pendukung.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan software SPSS. Tahap awal analisis dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria r-hitung > r-tabel pada taraf signifikansi 0,05 (df = n – 2). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai alpha lebih besar dari 0,60 menunjukkan instrumen reliabel.

Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Uji normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), di mana model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10.

Analisis utama dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel *usability* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y). Model regresi yang digunakan sebagai berikut.

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada taraf kepercayaan 95%. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi < 0,05. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

Hasil

Uji Validitas

Penelitian dilakukan dengan menghitung angka korelasi atau r hitung dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pertanyaan, kemudian dibandingkan dengan r tabel. Nilai r tabel diperoleh dengan persamaan n – 2 = 78 – 2 = 76 dengan taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh maka r tabel 0,361. Setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Copyright © 2026 The Author(s)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,648	0,361	Valid
P2	0,818	0,361	Valid
P3	0,823	0,361	Valid
P4	0,512	0,361	Valid
P5	0,646	0,361	Valid
P6	0,853	0,361	Valid
P7	0,775	0,361	Valid
P8	0,837	0,361	Valid
P9	0,526	0,361	Valid
P10	0,782	0,361	Valid
P11	0,867	0,361	Valid
P12	0,932	0,361	Valid
P13	0,775	0,361	Valid
P14	0,902	0,361	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh nilai pearson correlaton pada tabel validitas r hitung > r tabel, maka seluruh item pernyataan kuesioner dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan pada setiap variabel yang telah dinyatakan valid pada saat uji validitas. Hasil uji reliabilitas data dapat ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Seluruh Variabel	18	0,763	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pada seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel.

Hasil Kuesioner

Hasil kuesioner pada variabel *usability* yang berupa pertanyaan dan penilaian responden terhadap kualitas website prodi PTI di Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Variabel *Usability*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Apakah ukuran huruf dan warna pada website prodi PTI memudahkan anda dalam membaca isi konten	1	2	18	27	0
2	Menurut anda interaksi dengan website prodi PTI jelas dan mudah dipahami	1	0	7	40	0
3	Menurut anda website prodi PTI memiliki tampilan yang	0	4	11	33	0

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
	menarik					
4	Apakah sistem website prodi PTI menyediakan isi yang up date	0	5	21	22	0
5	Apakah Prodi PTI memiliki reputasi yang baik	0	2	16	30	0
6	Apakah website prodi PTI termasuk memiliki desain yang sesuai dengan jenis website lainnya	0	1	11	36	0

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil kuesioner terkait kemudahan penggunaan (*usability*) website Prodi PTI mayoritas responden menilai ukuran huruf, warna, interaksi, tampilan dan desain website sudah nyaman, jelas dan menarik. Informasi pada website dinilai cukup *up to date* dan reputasi prodi juga dipersepsikan baik. Secara keseluruhan, website prodi PTI memiliki tingkat *usibility* yang baik dengan beberapa aspek yang masih dapat di tingkatkan. Selanjutnya hasil kuesioner pada variabel *information quality* dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Variabel *Information Quality*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Informasi yang tersedia pada website prodi PTI akurat	0	10	17	21	0
2	Apakah website prodi PTI ini memenuhi kebutuhan anda akan informasi yang ada	0	6	12	30	0
3	Apakah informasi yang disajikan website prodi PTI tepat waktu	0	9	14	25	0
4	Informasi pada website PTI disajikan secara detail	0	8	13	27	0
5	Informasi yang disajikan prodi PTI mudah dipahami	0	8	15	25	0

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden menilai bahwa website Prodi PTI memiliki kualitas informasi yang baik. Informasi yang tersedia dianggap akurat, tepat waktu dan disajikan secara detail. Selain itu, website dinilai mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna serta mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa website Prodi PTI efektif dalam menyampaikan informasi yang relevan dan dapat dipercaya**.** Selanjutnya hasil kuesioner pada variabel *service interaction* dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Kuesioner Variabel *Service Interaction*

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Apakah website PTI memiliki kualitas yang baik	0	9	8	31	0
2	Apakah bahasa indonesia pada website prodi PTI memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna	0	2	12	34	0
3	Apakah website ini mudah untuk digunakan dan tidak membingungkan	0	4	11	33	0
4	Pengguna baru akan mudah belajar dan menggunakan website ini tanpa kesulitan	0	5	13	30	0

Copyright © 2026 The Author(s)

Berdasarkan tabel 5, mayoritas responden menilai kualitas interaksi website Prodi PTI baik. Website dianggap mudah digunakan, aman dalam penyampaian informasi pribadi dan memudahkan pengguna baru belajar tanpa kesulitan, sehingga pengalaman interaktif terasa nyaman dan efektif.

Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji kolmogrov smirnov dengan kriteria apabila nilai Sig. > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistic K-S	Sig.	Keterangan
Unstandardized Residual	0,127	0,051	Normal

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,051 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi bersifat tetap atau tidak berubah. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser dan diperoleh hasil uji sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Variabel	Sig.	Keterangan
Usability (X1)	0,961	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Information Quality (X2)	0,889	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Service Interaction (X3)	0,103	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas dalam model regresi, sehingga model layak digunakan karena data memiliki sebaran residual yang homoskedastis (varian residual konstan).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas penelitian berkorelasi tinggi satu sama lain atau tidak. Uji multikolinearitas dapat diketahui dengan mendeteksi nilai toleransi (*tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Usability (X1)	0,530	1,885	Tidak terjadi multikolinearitas
Information Quality (X2)	0,594	1,683	Tidak terjadi multikolinearitas
Service Interaction (X3)	0,770	1,299	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan nilai *tolerance* seluruh variabel bebas > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada variabel bebas (independen) dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Guna untuk mengetahui gambaran ada tidaknya pengaruh X terhadap Y. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Usability (X1)	0,103	0,844	0,003	Signifikan
Information Quality (X2)	0,070	0,540	0,000	Signifikan
Service Interaction (X3)	0,221	1,905	0,001	Signifikan

Hasil analisis regresi linear berganda sebagaimana ditampilkan dalam tabel 9 menunjukkan nilai Signifikansi seluruh variabel bebas / independen > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website Prodi Informatika Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan uji regresi linier berganda. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi ketiga variabel, yaitu kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan, yang semuanya berada di atas 0,05. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas website tidak hanya ditentukan oleh kemudahan akses dan tampilan, tetapi juga oleh keberlanjutan pemeliharaan konten serta interaksi yang relevan dengan kebutuhan pengguna (Kuncorosidi *et al*., 2024). Dalam konteks ini, meskipun website prodi PTI memiliki tampilan yang menarik dan kemudahan navigasi yang baik, kurangnya pembaruan informasi dan fitur interaktif dapat mengurangi persepsi kualitas di mata pengunjung (Rezkiani *et al*., 2018). Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi dan interaksi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan serta daya tarik website prodi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas interaksi yang baik seperti respon cepat, kemudahan komunikasi, dan tampilan yang user-friendly memiliki peranan penting dalam membangun kepuasan pengguna (Fadilah *et al*., 2021). Fokus pengembangan website sebaiknya diarahkan pada peningkatan kualitas interaksi layanan agar pengguna merasa lebih terlibat dan termotivasi untuk menggunakan website secara berkelanjutan (A'yun *et al*., 2023).

Suatu website selalu memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, dimana hal tersebut dapat menimbulkan berbagai respon dari pengguna website khususnya mahasiswa program studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) seperti kepusaan terhadap kualitas website itu sendiri (Jufri & Heryanto, 2021). Hasil yang akurat juga berdampak baik terhadap kualitas website Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong karena mendapatkan hasil yang akurat dan terdata secara rinci. Penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan website Program Studi Pendidikan

Copyright © 2026 The Author(s)

Teknologi Informasi (PTI) agar lebih adaptif. Dari hasil tanggapan pengguna website tersebut dapat digunakan oleh pengembang website guna website menjadi lebih baik. Maka dari itu, dengan adanya website ini dapat jauh lebih mudah mengakses informasi-informasi dengan mudah di era digital ini. Dengan pendekatan yang ada ini menghasilkan model yang lebih stabil, mampu melakukan generalisasi yang lebih baik, dan efektif memprediksi tingkat kepuasan terhadap layanan kualitas website Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengeidentifikasi model dengan kinerja terbaik serta memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap kualitas website program studi Pendidikaan teknologi informasi (PTI) yang ada saat ini. Hal ini menandakan adanya tanggapan mahasiswa terhadap kualitas website yang selama ini mereka alami , yang akan berdampak langsung terhadap kualitas website program studi (PTI UNIMUDA Sorong) dalam keberasilan implementasi sistem website tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah layanan website yang dapat membantu mempermudah mahasiswa mencari informasi yang ada.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas website Prodi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) UNIMUDA Sorong yang diukur menggunakan metode WebQual 4.0 menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji regresi linear berganda memperlihatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,74 mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 74% variasi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas website PTI UNIMUDA sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek pembaruan informasi, interaktivitas layanan, dan tampilan website agar dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

References

Abilawa, R., & Nurmawati, E. (2024). Quality analysis of JAKLITERA website with WebQual 4.0 method and importance–performance analysis. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN), 12*(1), 37.

Amalia, A. S., & R. (2023). Usability evaluation of Satu Sehat application using heuristic evaluation method. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan, 7*(3), 1228.

A'yun, D. U. Q., Wicaksana, D. Y., Ulya, S., Aisyah, R. J. S. Z., & Fazlurrahman, H. (2023). Website quality and user satisfaction: A higher education perspective. *Sebelas Maret Business Review, 8*(2), 109–117.

Chaniago, A. A., Siddik, M., & M. (2025). Sistem pendukung keputusan berbasis web dalam pengangkatan pekerja PKWT menjadi pekerja tetap. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika, 9*(2), 342.

Fadilah, N. Y., Juanita, S., & L. (2021). Sistem pendukung keputusan rekrutmen karyawan dengan multi kriteria menggunakan metode AHP dan SAW. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi, 9*(2), 158.

Farros Ilman Haq, M., Nadhifah, S., & Adi Artanto, F. (2025). Penerapan human computer interaction pada website Simasmu menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal Surya Informatika, 15*(1), 1–8.

Jufri, M., & Heryanto, H. (2021). Peningkatan keamanan jaringan wireless dengan menerapkan security policy pada firewall. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering), 5*(2), 98–108. https://doi.org/10.35145/joisie.v5i2.1759

Kuncorosidi, K., Al Rafi, M., Widarwati, E., & Wityasminingsih, E. (2024). Website quality analysis using WebQual 4.0 method and importance performance analysis (IPA) for improving the service quality. *E-Jurnal Penyelidikan dan Inovasi, 11*(1), 132.

Muhammad Jufri, & Heryanto, H. (2021). Peningkatan keamanan jaringan wireless dengan menerapkan security policy pada firewall. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering), 5*(2), 98–108.

Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0: Studi kasus MyBest e-learning system UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN), 9*(3), 300. https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129

Putri, M. A. S., & R. A. (2025). Sistem informasi monitoring pembelajaran dengan fitur notifikasi email berbasis web. *Docode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 5*(2), 506.

Putri, N. M., & Achyani, Y. E. (2024). Analisis kualitas sistem informasi layanan pada PT. Inti Jasa Kreatif menggunakan metode WebQual 4.0. *Jurnal SAINTEKOM, 14*(2), 233–245. https://doi.org/10.33020/saintekom.v14i2.739

Randy Suryono, R. (2025). Sentiment analysis of the influence of the Korean wave in Indonesia using the Naive Bayes method and support vector machine. *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika, 10*(1), 308.

Rayna Kartika, A. A., Amsal, A. A., & P. (2022). Analisis pengukuran kualitas website dengan metode WebQual 4.0. *Jurnal Bening Prodi Manajemen, 9*(2).

Rezkiani, A. Y., Suprapto, & Rachmadi, A. (2018). Pengukuran kualitas website unit pengembangan karir dan kewirausahaan Universitas Brawijaya menggunakan metode WebQual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2*(2).

Sitorus, T. M., Purba, H. H., & Aisyah, S. (2024). The impact of WebQual 4.0 method variables on the quality service of education. *Jurnal Sains dan Teknologi Industri, 22*(1), 198. https://doi.org/10.24014/sitekin.v22i1.34011

Sucipto, S. (2021). Measurement e-commerce services quality: Applying WebQual 4.0 and importance performance analysis. *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE), 2*(1), 70–79. https://doi.org/10.36596/jcse.v1i2.26

Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis metode pengembangan sistem informasi berbasis website: A literature review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, 15*(3), 26–40. https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74

Zulkarnain, F., Yasid, A., Yusuf, M., Telang, J. R., Kamal, K., & T. (2025). Analisis kualitas website UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura menggunakan WebQual 4.0. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, 9*(1), 1.