

Evaluasi Kualitas Website PoliceTube dengan WebQual 4.0: Persepsi dan Kepuasan Pengguna

Ammar Shafiy¹, Nova Tri Romadloni²

^{1,2} Program Studi Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Karanganyar, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima : **12-Mei-2026**

Direvisi : **28-Juni-2026**

Disetujui : **4-Juli-2026**

Kata Kunci:

Kualitas Website,
WebQual 4.0,
Kepuasan Pengguna,
Usability,
PoliceTube,
Regresi Linier

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kualitas dari web PoliceTube.com dari mata penggunanya, dengan menggunakan framework WebQual 4.0 sebagai alat ukurnya. Framework ini mencakup tiga dimensi — Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality — yang dikaji untuk melihat mana yang paling berpengaruh terhadap penilaian pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang diisi oleh 50 responden pengunjung web PoliceTube.com yang dipilih secara purposive. Data dianalisis dengan SPSS 26 melalui uji validitas, reliabilitas, korelasi Pearson, dan regresi linier berganda. Instrumen terbukti reliabel dengan Cronbach's Alpha 0,877. Ketiga dimensi WebQual terbukti berkorelasi positif dengan Overall Quality, dengan Usability Quality sebagai yang paling kuat ($r=0,502$). Hasil regresi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,696, artinya sekitar 70% variasi penilaian kualitas keseluruhan ditentukan oleh ketiga dimensi WebQual 4.0. Temuan penting lainnya adalah hanya dimensi kemudahan penggunaan yang berdampak signifikan secara individual berdasarkan uji parsial. Ini menunjukkan bahwa pengunjung PoliceTube.com merasa kemudahan navigasi dan kenyamanan antarmuka lebih menentukan kepuasan mereka dibanding aspek lain. Oleh karena itu, pengelola PoliceTube.com sebaiknya fokus dalam perbaikan tata letak halaman, memperjelas menu navigasi, dan menjaga konsistensi tampilan. Penelitian berikutnya disarankan memperluas jumlah responden dan menambahkan variabel tambahan untuk hasil yang lebih lengkap.

Keywords:

Website Quality,
WebQual 4.0,
User Satisfaction,
Usability,
PoliceTube,
Linear Regression

ABSTRACT

This study examines the quality of PoliceTube.com from users' perspective using the WebQual 4.0 framework. This framework covers three dimensions — Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality — which were examined to determine which has the most influence on users' overall assessment. Data were collected via online questionnaire from 50 PoliceTube.com visitors selected through purposive sampling and analyzed using SPSS 26 through validity, reliability, Pearson correlation, and multiple linear regression tests. The instrument proved reliable with a Cronbach's Alpha of 0.877. All three WebQual dimensions positively correlated with Overall Quality, with Usability Quality being the strongest ($r=0.502$). The R Square value of 0.696 indicates that approximately 70% of the variation in overall quality assessment is explained by the three WebQual 4.0 dimensions. Notably, only the usability dimension had a significant individual impact based on partial testing. This suggests that PoliceTube.com visitors prioritize navigation ease and interface comfort over other aspects when assessing website quality. Therefore, administrators should focus on improving page layout, navigation clarity, and display consistency. Future research is recommended to expand the sample size and include additional variables such as user trust, content quality, or security perception for more comprehensive results.

Penulis Korespondensi:

Ammar Shafiy,
Program Studi Informatika,
Universitas Muhammadiyah Karanganyar
Email: ammar.shafiy@gmail.com

1. PENDAHULUAN

PoliceTube.com adalah platform digital resmi yang dikembangkan oleh kepolisian Indonesia. Sebagai platform yang ditujukan untuk publik, kualitas pengalaman penggunaannya menjadi salah satu prioritas utama. PoliceTube.com menghadirkan konten-konten informatif terkait dunia kepolisian dan berbagai isu keamanan. Namun memiliki website saja belum cukup pengguna akan menilai sendiri kenyamanan navigasi, tampilan, dan kualitas layanan yang disajikan [1], [2].

Website yang cepat dan stabil secara teknis belum tentu memuaskan penggunaannya. Situs web yang responsif secara teknis pun bisa dinilai buruk jika penggunaannya kesulitan menemukan informasi atau tidak nyaman dengan navigasinya. Oleh karena itu, penilaian kualitas situs web harus melibatkan pengguna secara langsung untuk mengukur sejauh mana platform tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunaannya [3], [2]. Salah satu metode yang tepat untuk keperluan ini adalah WebQual 4.0, yang mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi pengalaman pengguna: kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan[4], [5].

WebQual 4.0 dikembangkan oleh [6] untuk mengukur kualitas website langsung dari sudut pandang penggunaannya. Dimensi Usability Quality mengukur kemudahan akses dan penggunaan fitur website. Information Quality menilai akurasi dan kelengkapan informasi yang disajikan. Sedangkan Service Interaction Quality melihat kenyamanan dan kepercayaan pengguna saat berinteraksi dengan layanan. Ketiga dimensi ini secara bersama-sama mencerminkan pengalaman nyata pengguna saat mengakses sebuah website. Penelitian sebelumnya telah membuktikan kevalidan model ini. Misalnya, [7] menemukan bahwa seluruh dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan digital di website Dinas Sosial Kota Bekasi, serta penelitian serupa juga dilaporkan oleh [8].

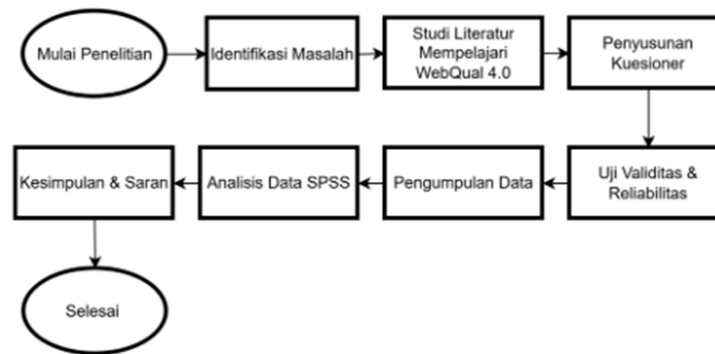
WebQual 4.0 sudah diterapkan di berbagai jenis platform dan hasilnya konsisten menunjukkan relevansinya sebagai alat evaluasi, termasuk pada website pemerintah seperti Diskominfo Bengkalis [9], [10]. Berbagai studi di platform layanan publik, pendidikan, maupun bisnis, umumnya menemukan bahwa ketiga dimensi dalam WebQual berkontribusi penting terhadap persepsi kualitas layanan digital. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh [11] terhadap website DPRD Kabupaten Lombok Tengah menunjukkan bahwa dimensi Information Quality dan Service Interaction Quality berpengaruh terbesar terhadap persepsi kualitas keseluruhan, dengan kontribusi model hingga mencapai 99,8%. Sementara itu, [2] menegaskan bahwa Usability Quality sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna di platform layanan publik. Namun, hingga kini belum ada penelitian yang mempelajari kualitas website PoliceTube.com menggunakan pendekatan tersebut. Mengingat PoliceTube memiliki karakteristik konten dan pengguna yang berbeda dibandingkan situs informasi biasa, penelitian empiris mengenai persepsi pengguna menjadi penting untuk melengkapi penelitian sebelumnya.

Penelitian ini penting dari dua sisi sekaligus. Pertama, dari sisi akademik, penelitian ini bisa menjadi referensi penerapan WebQual 4.0 pada platform konten spesifik yang belum banyak diteliti. Kedua, dari sisi praktis, hasilnya bisa langsung digunakan oleh pengelola PoliceTube.com untuk menentukan mana yang perlu diperbaiki lebih dulu, sehingga pengelola bisa mengembangkan website secara lebih fokus dan terukur sesuai kebutuhan penggunaannya.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis dimensi mana dari WebQual 4.0 yang paling berpengaruh terhadap penilaian kualitas website PoliceTube.com. Secara spesifik, penelitian ini menyelidiki: (1) dampak Usability Quality terhadap Overall Quality, (2) dampak Information Quality terhadap Overall Quality, (3) dampak Service Interaction Quality terhadap Overall Quality, serta (4) dampak ketiga dimensi tersebut secara bersama-sama. Melalui analisis ini, diharapkan studi ini mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai elemen-elemen yang paling berpengaruh dalam menilai kualitas website PoliceTube.com.

2. METODE PENELITIAN

Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan dalam studi ini, mulai dari identifikasi masalah hingga penarikan kesimpulan. Setiap tahap dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji seberapa besar pengaruh tiap-tiap dimensi dari WebQual 4.0 terhadap penilaian kualitas website PoliceTube.com. Pendekatan ini dipilih karena dapat menghasilkan data dalam bentuk angka, sehingga memungkinkan peneliti melakukan pengujian statistik secara objektif. Selain itu, penelitian ini bersifat asosiatif dan deskriptif-verifikatif, artinya selain menggambarkan kondisi aktual kualitas website, penelitian ini juga memverifikasi pengaruh ketiga dimensi tersebut yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kualitas Keseluruhan. Model analisis yang diterapkan merujuk pada model WebQual 4.0, yang mengevaluasi kualitas website berdasarkan penilaian langsung dari pengguna [6], [12].

2.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1-5, dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Setiap indikator dibuat berdasarkan tiga dimensi dari WebQual 4.0 serta satu variabel yang terikat. Dimensi Usability Quality terdiri dari tujuh indikator yang mengukur kemudahan dalam navigasi, konsistensi tampilan, serta tingkat kemudahan belajar penggunaan situs web. Dimensi Information Quality terdiri dari enam indikator, meliputi akurasi, kelengkapan, dan ketepatan informasi. Sementara itu, Service Interaction Quality memiliki empat indikator yang menilai kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem dan kualitas respons layanan. Sementara Overall Quality diukur melalui satu pernyataan yang mencerminkan penilaian umum pengguna terhadap kualitas website secara keseluruhan.

2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup setiap individu yang pernah mengakses PoliceTube.com. Karena jumlah pengguna PoliceTube.com tidak diketahui secara pasti, sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling. Responden ditentukan berdasarkan dua syarat, yaitu sudah pernah mengakses situs web dan bersedia mengisi kuesioner. Berdasarkan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan akurasi 10%, maka jumlah minimum responden yang dibutuhkan adalah 50 orang. Dalam penelitian ini, jumlah tersebut telah terpenuhi secara lengkap.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner digital yang disebar secara online. Kuesioner ini disebarluaskan melalui berbagai media sosial dan forum online yang sesuai dengan pengguna PoliceTube.com. Sebelum mengisi kuesioner, peserta diberi penjelasan singkat tentang tujuan dari penelitian tersebut. Dari semua kuesioner yang dikumpulkan, terdapat 50 data yang dinyatakan lengkap dan bisa diproses.

2.5 Teknik Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 26 dengan beberapa langkah sebagai berikut:

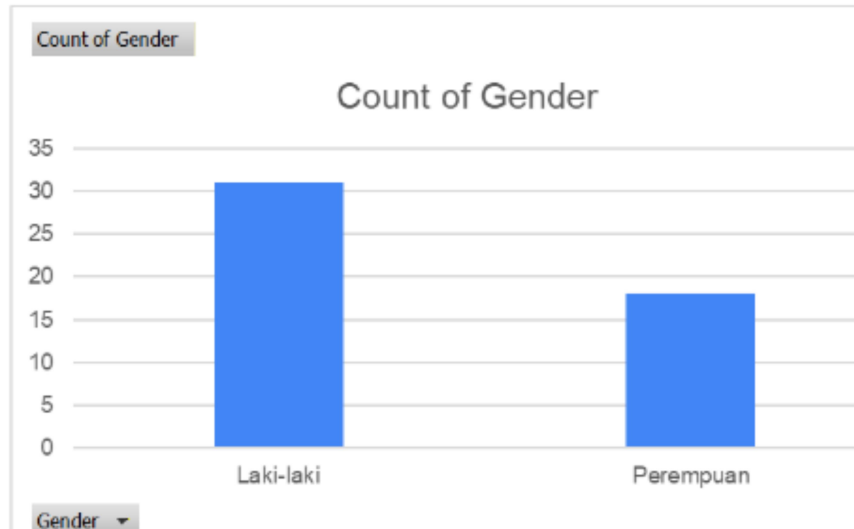
- Uji Validitas: Digunakan untuk memastikan setiap pertanyaan benar-benar dapat mengukur apa yang dimaksud dalam penelitian, menggunakan korelasi Product Moment Pearson. Sebuah pertanyaan dianggap sah apabila nilai r -hitung lebih tinggi dari r -tabel.
- Uji Reliabilitas: Dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen apakah menghasilkan data yang stabil jika digunakan berulang kali. Tingkat Reliabilitas dihitung dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dan alat ukur tersebut dianggap reliabel jika nilai Alpha melebihi 0,7.
- Analisis Korelasi Pearson: Digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara masing-masing dimensi WebQual dengan Overall Quality, baik dalam hal kekuatan maupun arah hubungannya.

- d) Analisis Regresi Linier Berganda: Digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh ketiga variabel independen secara bersamaan maupun masing-masing terhadap variabel dependen.

3. HASIL DAN ANALISIS

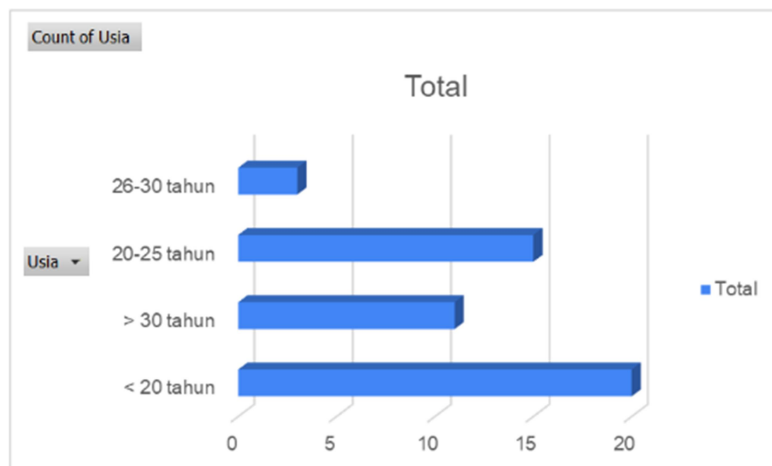
3.1 Deskripsi Responden

Kuesioner yang dibagikan secara daring berhasil diperoleh informasi dari 50 orang partisipan yang memenuhi kriteria penelitian. Berdasarkan data demografi, mayoritas partisipan adalah laki-laki, dengan jumlah 32 orang, sementara partisipan perempuan berjumlah 18 orang. Informasi ini ditampilkan dalam bentuk diagram batang pada Gambar 2.



Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selain jenis kelamin, penelitian juga memperhatikan distribusi usia responden. Kelompok usia di bawah 20 tahun merupakan kelompok dengan jumlah tertinggi, yaitu terdapat 21 responden. Diikuti oleh kelompok usia 20–30 tahun yang terdiri dari 18 orang, sedangkan 11 responden lainnya berusia di atas 30 tahun. Data ini menunjukkan bahwa pengunjung PoliceTube.com didominasi oleh kalangan usia muda, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Usia

3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan agar dapat memastikan bahwa setiap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua jawaban dari 50 responden dianggap valid dan tidak ada jawaban yang harus dihilangkan. Artinya seluruh data dari responden yang terkumpul dapat langsung digunakan untuk tahap analisis berikutnya.

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Segments	N	Percent
Cases Valid	50	100.0%
Cases Excluded	0	0.0%
Total Cases	50	100.0%

3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil uji reliabilitas yang terlihat pada Tabel 2 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,877. Nilai ini melampaui batas minimum 0,7 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Jadi, semua pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap stabil dan dapat dipercaya dalam mengukur konstruk Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, serta Overall Quality.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Nilai	Keterangan
Cronbach's Alpha	0.877
Jumlah Butir	18

3.4 Hasil Analisis Korelasi

Analisis korelasi Pearson digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara masing-masing dimensi WebQual dengan Overall Quality.

3.4.1 Korelasi Usability Quality dengan Overall Quality

Hasil korelasi menunjukkan angka 0,502 dengan level signifikan 0,000. Angka ini membuktikan bahwa semakin mudah website digunakan, semakin tinggi pula penilaian penggunaanya terhadap kualitas keseluruhan. Nilai ini merupakan hubungan paling kuat di antara ketiga dimensi dalam WebQual, seperti yang terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi Usability Quality dengan Overall Quality

	Overall Quality
Pearson Correlation	0,502
Sig. (2-tailed)	0,000
N	50

3.4.2 Korelasi Information Quality dengan Overall Quality

Dimensi kualitas informasi memiliki nilai korelasi 0,381 dengan level signifikan 0,006. Hasil ini membuktikan keterkaitan positif antara kualitas informasi dengan penilaian kualitas keseluruhan, meskipun hubungan ini tidak sekuat hubungan dengan Usability Quality, seperti yang terlihat di Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Information Quality dengan Overall Quality

	Overall Quality
Pearson Correlation	0,381
Sig. (2-tailed)	0,006
N	50

3.4.3 Korelasi Service Interaction Quality dengan Overall Quality

Dimensi interaksi layanan memiliki hubungan dengan kualitas keseluruhan website yang cukup kuat dan signifikan, dengan koefisien korelasi 0,475 dan tingkat signifikansi 0,000. Artinya kualitas interaksi

layanan turut berkontribusi terhadap penilaian pengguna atas kualitas website secara keseluruhan, seperti terlihat pada Tabel 5.

Berdasarkan ketiga tabel hasil uji korelasi di atas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen memiliki hubungan positif dan signifikan dengan Overall Quality. Variabel Usability Quality memiliki hubungan paling kuat dengan koefisien korelasi 0,502, diikuti oleh Service Interaction Quality dengan 0,475, serta Information Quality dengan 0,381. Semua hubungan tersebut signifikan secara statistik dengan nilai signifikansi di bawah 0,01, yang berarti perbaikan pada ketiga dimensi tersebut akan berdampak positif pada kepuasan pengguna PoliceTube.com.

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Service Interaction Quality dengan Overall Quality

	Overall Quality
Pearson Correlation	0,475
Sig. (2-tailed)	0,000
N	50

3.5 Hasil Analisis Regresi Linier

3.5.1 Model Summary

Berdasarkan Tabel 6, angka R sebesar 0,834 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara tiga variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R Square 0,696 menunjukkan bahwa 69,6% variasi penilaian kualitas website PoliceTube.com bisa dijelaskan oleh ketiga dimensi WebQual 4.0. Sisanya, yaitu 30,4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,834	0,696	0,677	0,421

3.5.2 Hasil Uji ANOVA

Hasil uji ANOVA pada Tabel 7 menunjukkan nilai F sebesar 28,645 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini membuktikan bahwa model regresi yang dibangun layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh ketiga dimensi terhadap Overall Quality.

Tabel 7. Hasil Uji ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15,221	3	5,074	28,645	0,000
Residual	8,139	46	0,177		
Total	23,36	49			

3.5.3 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil analisis regresi, diperoleh persamaan struktural berikut:

$$\text{Overall Quality} = 1,205 + 0,401(\text{Usability}) + 0,198(\text{Information}) + 0,215(\text{Service Interaction})$$

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1,205	0,562		2,145	0,037
Usability Quality	0,401	0,101	0,452	3,987	0,000

Information Quality	0,198	0,147	0,185	1,345	0,183
Service Interaction Quality	0,215	0,117	0,221	1,845	0,069

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa variabel Usability Quality memiliki nilai signifikan 0,000 yang jauh lebih rendah dari alpha 0,05 dengan koefisien regresi sebesar 0,401. Hal ini mengindikasikan bahwa Usability Quality memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Overall Quality. Apabila terjadi peningkatan satu satuan pada Usability Quality, maka Overall Quality akan meningkat sebesar 0,401 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap konsisten.

Di sisi lain, variabel Information Quality memiliki nilai signifikansi 0,183 yang lebih besar dari alpha 0,05 dengan koefisien regresi 0,198. Sementara itu, variabel Service Interaction Quality menunjukkan nilai signifikansi 0,069 yang juga lebih tinggi dari alpha 0,05 dengan koefisien regresi 0,215. Kedua variabel ini menunjukkan bahwa secara parsial, Information Quality dan Service Interaction Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap Overall Quality website PoliceTube.com.

Dari ketiga dimensi yang diuji, hanya Usability Quality yang terbukti signifikan secara parsial dalam membentuk penilaian kualitas keseluruhan pengguna PoliceTube.com. Meskipun Information Quality dan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif, pengaruhnya tidak signifikan secara statistik ketika dilihat secara terpisah dalam model regresi.

3.6 Hubungan antara Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil keseluruhan, kualitas website terbukti memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Ketiga dimensi WebQual secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan sebesar 69,6% terhadap penilaian kualitas keseluruhan.

Usability Quality muncul sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini sejalan dengan TAM yang menyatakan kemudahan penggunaan sebagai faktor kunci dalam penerimaan teknologi oleh pengguna, dan didukung oleh temuan empiris penelitian serupa [13]. Pengguna website konten video seperti PoliceTube.com umumnya mengutamakan kecepatan akses, kemudahan mencari konten, serta navigasi yang intuitif. Hal ini menjelaskan mengapa usability lebih menonjol dibandingkan dua dimensi lainnya.

Meski tidak signifikan secara parsial, Information Quality dan Service Interaction Quality tetap menunjukkan kontribusi positif artinya peningkatan pada kedua aspek ini tetap berdampak pada kualitas keseluruhan, meski tidak sebesar Usability Quality.

3.7 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sesuai dengan penemuan [14] yang mengukur kualitas website portal berita dengan WebQual 4.0. Mereka menemukan bahwa kemudahan penggunaan (Usability Quality) adalah faktor utama dengan koefisien determinasi mengenai 71,3%, angka yang sangat mirip dengan hasil penelitian ini (69,6%). Kesamaan ini menunjukkan bahwa dalam konteks website berbasis konten, aspek kemudahan penggunaan tetap menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna [15].

Selain itu, penelitian oleh [16] di platform e-learning juga menemukan pola serupa, di mana kemudahan penggunaan memberikan kontribusi sebesar 67,8% terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berbeda dengan sistem informasi akademik MELISA, di mana [17] menemukan bahwa kualitas informasi justru menjadi faktor utama. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi faktor utama yang memengaruhi kepuasan tergantung pada jenis platform.

Namun, ada perbedaan menarik dari penelitian [18] yang mengevaluasi website e-commerce. Dalam konteks e-commerce, mereka menemukan bahwa kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) merupakan faktor dominan dengan kontribusi sebesar 58,9%. Website e-commerce lebih fokus pada interaksi dalam proses transaksi, sedangkan platform konten video seperti PoliceTube.com lebih menekankan kemudahan akses dan konsumsi konten.

Penelitian oleh [19] di sebuah website layanan pemerintah menunjukkan pola yang berbeda, di mana kualitas informasi menjadi faktor paling penting dengan kontribusi sebesar 63,4%. Hal ini masuk akal karena website pemerintah lebih menekankan pada keakuratan dan ketelitian informasi dibandingkan dengan aspek kemudahan dalam penggunaannya.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menilai kualitas website PoliceTube.com berdasarkan tiga elemen dasar dari WebQual 4.0, yaitu Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Hasil dari analisis regresi, penelitian mengindikasikan bahwa hanya aspek Kualitas Penggunaan yang secara signifikan memengaruhi kualitas keseluruhan. Artinya, pengguna PoliceTube.com menilai kualitas website

terutama dari seberapa mudah mereka bisa mengakses konten, menavigasi halaman, dan memahami tampilan yang disajikan.

Sementara itu, Information Quality dan Service Interaction Quality meskipun menunjukkan arah pengaruh yang positif, tidak terbukti signifikan secara individual. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut tetap memberikan kontribusi, namun belum cukup kuat untuk memengaruhi penilaian kualitas keseluruhan secara mandiri. Secara simultan, ketiga dimensi WebQual 4.0 mampu menjelaskan 69,6% variasi penilaian kualitas website PoliceTube.com, membuktikan bahwa kerangka ini masih relevan untuk platform berbasis konten.

Secara praktis, penelitian ini menyarankan agar pengelola PoliceTube.com memfokuskan pembenahan pada aspek usability, seperti peningkatan struktur navigasi, konsistensi desain, dan kenyamanan interaksi pengguna. Perbaikan pada aspek kualitas informasi dan interaksi layanan tetap penting untuk mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh, meskipun tidak menjadi faktor utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang hanya 50 orang dengan latar belakang yang relatif homogen. Karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak partisipan dari berbagai latar belakang yang beragam serta menambah variabel lain seperti kepercayaan pengguna, kualitas konten, atau persepsi keamanan, agar hasil penelitian lebih lengkap dalam mengevaluasi kualitas website.

REFERENSI

- [1] S. R. Ningsih, M. A. Lubis, C. L. Andesti, M. R. Hidayat, and A. B. Wahabbi, "Analysis of User Satisfaction of the Stunting Application Based on Arduino Uno Using WebQual 4.0," JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering), vol. 9, no. 1, p. 39, Feb. 2025.
- [2] W. P. Sholefah, D. L. Sari, T. L. Mulyawati, A. S. Nugraheni, R. N. Avianti, and N. T. Romadloni, "Evaluasi Kualitas Website CNN Indonesia dengan Menggunakan Metode WebQual," Science Journal, vol. 22, no. 1, pp. 17–24, 2024.
- [3] Prasetyo, "[Data referensi tidak tersedia di Mendeley]," 2023.
- [4] P. Y. Adipratama, "Analisis Kualitas Website barat.jakarta.go.id Pada Kantor Sudin Kominfotik Walikota Jakarta Barat Menggunakan Metode Webqual 4.0," Jurnal Komputer Antartika, vol. 3, no. 3, pp. 79–86, Sep. 2025.
- [5] T. M. Sitorus, H. H. Purba, and S. Aisyah, "The Impact of WebQual 4.0 Method Variables on the Quality Service of Education in Indonesia," vol. 22, no. 1, pp. 198–207, 2024.
- [6] S. Barnes and R. Vidgen, "An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality," Journal of Electronic Commerce Research, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [7] I. Salamah, M. Fadhli, and R. D. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System POLSRI dengan Metode WebQual 4.0," vol. 10, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [8] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and Mardinawati, "Analisis Kualitas Website dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis," KEUNIS, vol. 10, no. 2, p. 29, Jul. 2022.
- [9] R. H. Nst and D. Enda, "Analysis of the Website Quality of Diskominfotik Bengkalis Using the Webqual 4.0 Method," Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, vol. 4, no. 3, pp. 458–474, Aug. 2025.
- [10] M. M. Primananda, A. Nashiruddin, N. A. Nawwar, H. Setiawan, and N. T. Romadloni, "Penggunaan Metode WebQual 4.0 dalam Mengukur Kualitas Website Radar Solo JawaPos," Science Journal, vol. 22, no. 1, 2024.
- [11] Nurhayati, M. Purnasari, Z. Karman, and Y. Hartiwi, "Analisis Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Website Sekolah Kita)," Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu, vol. 2, no. 4, pp. 61–69, Aug. 2025.
- [12] Islami and Kusumahadi, "[Data referensi tidak tersedia di Mendeley]," 2023.
- [13] S. F. Djun, G. J. Ngasa, A. G. C. Widiyanto, L. Sandrio, and W. S. Jangku, "Evaluasi Kualitas Website Kampus Politeknik eLBajo Commodus menggunakan Metode Webqual 4.0 Modified and Importance Performance Analysis (IPA)," 2025.
- [14] M. J. Farrell, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Kualitas Website Portal Berita dan Opini Mojok.co Menggunakan WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis," vol. 5, no. 7, pp. 3036–3045, 2021.
- [15] L. Rachmayani, M. Sanglise, and J. P. P. Naibaho, "Quality Analysis of the West Papua Tribune Website with the Webqual 4.0 Method: Evaluation of User Satisfaction," G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan, vol. 9, no. 2, pp. 589–598, Apr. 2025.
- [16] M. L. Jundillah, J. E. Suseno, and B. Surarso, "Evaluation of E-learning Websites Using the Webqual Method and Importance Performance Analysis," 2019.

- [17] R. Oktaimanuella, A. Pratama, and A. Farqi, "Evaluation of the Quality Satisfaction the MELISA Information System with the WebQual 4.0 Method," *bit-Tech*, vol. 8, no. 1, pp. 681–691, Aug. 2025.
- [18] S. Dhingra, S. Gupta, and R. Bhatt, "A Study of Relationship among Service Quality of E-Commerce Websites, Customer Satisfaction, and Purchase Intention," *International Journal of e-Business Research*, vol. 16, no. 3, pp. 42–59, Jul. 2020.
- [19] T. E. Wijatmoko and M. U. Siregar, "Evaluation of e-Government Service Quality Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY," *IJID International Journal on Informatics for Development*, vol. 8, no. 2, pp. 55–61, 2020.