



# Analisis Kualitas Website Kompas.com Menggunakan Metode Webqual 4.0

Cilma Fresha Perdana\*, Suprih Widodo

Fakultas Kampus Daerah Purwakarta, Pendidikan Sistem Teknologi dan Informasi, Universitas Pendidikan Indonesia, Purwakarta

Jl. Veteran No.8, Nagri Kaler, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat, Indonesia

Email: <sup>1</sup>\*cilma.fresha87@upi.edu, <sup>2</sup>supri@upi.edu

Email Penulis Korespondensi: cilma.fresha87@upi.edu

Submitted: 15/01/2025; Accepted: 29/01/2025; Published: 31/01/2025

**Abstrak**—Penelitian ini menganalisis kualitas website Kompas.com menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, melibatkan 40 responden yang dipilih melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert empat poin dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi kualitas website berada dalam kategori "Baik," dengan persentase kepuasan usability sebesar 79%, information quality sebesar 81%, dan service interaction quality sebesar 76%. Temuan ini mengindikasikan bahwa website Kompas.com secara umum memenuhi harapan pengguna, meskipun ada ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek interaksi layanan.

**Kata Kunci:** Kualitas; Website; Webqual 4.0; Analisis; Media

**Abstract**—This study analyzes the quality of the Kompas.com website using the WebQual 4.0 method, which encompasses three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. The research employed a quantitative approach, involving 40 respondents selected through purposive sampling. Data were collected via questionnaires using a four-point Likert scale and analyzed using statistical techniques. The findings indicate that all three website quality dimensions are categorized as "Good," with usability satisfaction at 79%, information quality at 81%, and service interaction quality at 76%. These results suggest that the Kompas.com website generally meets user expectations, although there is room for improvement, particularly in the aspect of service interaction.

**Keywords:** Quality; Website; Webqual 4.0; Analysis; Media

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi, khususnya internet, berdampak pada media online. Penggunaan media online meningkat, mengurangi minat publik pada media cetak dan mengancam keberadaan media cetak[1]. Media online adalah platform komunikasi yang hanya dapat diakses melalui internet, digunakan untuk menulis berita menggunakan website yang dikelola oleh perusahaan penyedia layanan media online[2]. Tumbuhnya media baru menyebabkan penurunan minat publik terhadap surat kabar, baik dalam penjualan maupun iklan. Teknologi informasi memungkinkan berita tersebar cepat dan komunikasi menjadi lebih efektif[3].

Kompas.com merupakan portal berita yang menonjolkan kualitas melalui penyajian informasi yang relevan, aktual, dan terpercaya. Komitmennya terhadap jurnalisme bermakna tercermin dari konten yang beragam, mencakup topik seperti politik, ekonomi, teknologi, gaya hidup, dan olahraga. Rebranding pada tahun 2008 menjadi momentum penting untuk menyelaraskan tampilan dan fungsi website dengan identitasnya sebagai portal berita terpercaya. Upaya ini juga meningkatkan kenyamanan pengguna, memperluas kanal berita, dan menegaskan posisi Kompas.com sebagai sumber informasi rujukan di tengah derasnya arus disinformasi.

Selain itu, keberhasilan Kompas.com dalam menarik jumlah pengunjung yang terus meningkat mencerminkan kemampuannya beradaptasi dengan perkembangan dunia digital. Dengan fokus pada pengalaman pengguna yang baik, navigasi mudah, dan keandalan informasi, situs ini memastikan pengunjung mendapatkan akses cepat dan aman terhadap berita berkualitas. Kompas.com juga terus menjaga performa teknis websitenya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat digital yang semakin menuntut kecepatan, akurasi, dan keamanan dalam memperoleh informasi. Pertukaran data memerlukan aplikasi penghubung berbasis online, seperti website[4].

Perkembangan teknologi mendorong inovasi website sebagai sarana promosi, komunikasi, dan media informasi pengguna[5]. Keberadaan website merupakan salah satu contoh pemanfaatan internet[6]. Website memiliki berbagai manfaat, termasuk sebagai sarana promosi, komunikasi, dan media informasi yang efektif dan luas[5]. Kualitas website penting karena mencerminkan citra institusi atau perusahaan di dunia maya[7]. Kualitas website yang baik sangat penting, karena website dengan kualitas tinggi akan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan mempermudah pengunjung dalam mengaksesnya [8]. Semakin banyak informasi di website, semakin banyak pengunjung yang datang. Oleh karena itu, pengukuran kualitas website diperlukan menggunakan metode WebQual 4.0 untuk evaluasi[9]. WebQual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk menilai kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini dikembangkan sebagai pengembangan dari SERVQUAL, yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan, termasuk kualitas situs web dalam berbagai studi[10].



WebQual 4.0 merupakan versi terbaru yang mengadopsi tiga kategori pengukuran dengan 22 indikator pertanyaan[11]. Webqual 4.0 memiliki 3 dimensi pengukuran yaitu usability, information quality, dan service interaction quality[12]. Kegunaan menitikberatkan pada Human-Computer Interaction (HCI) dan kemudahan penggunaan web. Kualitas Informasi dari penelitian sistem informasi, dengan penekanan pada kualitas data, informasi, dan sistem. Sementara itu, Kualitas Interaksi Layanan berhubungan dengan layanan pemasaran, e-commerce, dan sistem informasi[13].

Penelitian oleh MI. Latief dan DS. Canta (2022) pada website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa kualitas situs belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0, diketahui bahwa variabel Usability dan Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara Information Quality tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna[14].

Penelitian yang dilakukan oleh F Maria dan T Sutabri (2023) menunjukkan bahwa ketiga variabel WebQual, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality pada website e-learning SMA Muhammadiyah 1 Palembang berada dalam kategori cukup tinggi dengan tingkat kepuasan pengguna yang dinilai "puas." Evaluasi ini memberikan rekomendasi untuk menjaga kualitas layanan, informasi, dan interaksi yang telah ada. Selain itu, inovasi berkelanjutan, terutama dalam hal pembaruan informasi, sangat diperlukan. Metode WebQual juga dapat dikombinasikan dengan metode lain untuk menghasilkan perbandingan hasil penelitian yang lebih beragam[15].

Penelitian yang dilakukan oleh AES Frederick, dkk (2023) mengenai website SKKP menunjukkan kualitas yang baik pada seluruh dimensi WebQual 4.0. Dimensi kegunaan (usability) mencatatkan skor rata-rata 3,98, kualitas informasi (information quality) 4,00, kualitas interaksi layanan (service interaction quality) 3,74, dan kesan keseluruhan (overall impression) 4,04, semuanya masuk dalam kategori berkualitas. Dengan total skor rata-rata 3,94, website SKKP dinilai berkualitas, dengan skor tertinggi pada aspek informasi yang dapat dipercaya (330) dan skor terendah pada kemudahan berkomunikasi dengan pengembang (262)[16].

Penelitian yang dilakukan oleh NV Sari, dkk (2023) menunjukkan bahwa kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) berada dalam kategori sangat baik dengan skor masing-masing 2.359 (84,25%), 2.069 (84,45%), dan 1.708 (81,33%). Kepuasan pengguna (user satisfaction) mencatat skor 2.720 (86,35%). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator dinyatakan valid, sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  menyatakan instrumen penelitian konsisten. Analisis regresi mengungkapkan bahwa ketiga variabel tersebut memengaruhi kepuasan pengguna, dengan F-hitung sebesar 7,931 lebih besar dari F-tabel 2,736[17].

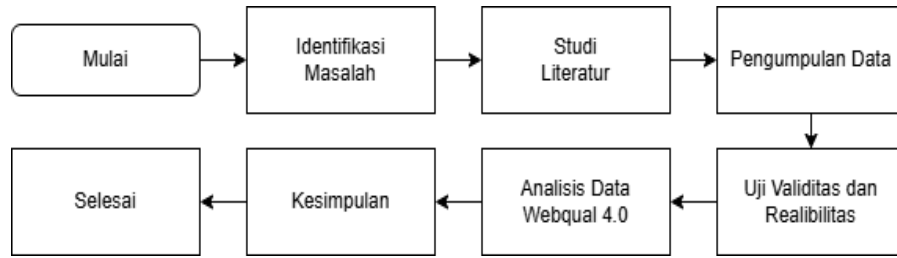
Penelitian yang dilakukan oleh Wisnu dan Rusydi (2024) menunjukkan bahwa hasil pengujian WebQual 4.0, baik secara parsial maupun simultan, menghasilkan nilai signifikansi ( $\text{sig} < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis menggunakan skala Likert, sebagian besar dimensi memperoleh nilai tinggi (sangat baik). Rekomendasi yang diajukan mencakup penambahan tautan referensi atau buku, perbaikan format bahasa, penyediaan fasilitas tanya jawab interaktif, pengoptimalan kecepatan website, pengurangan plugin, serta pemeliharaan rutin dan pembaruan bahasa pemrograman. Penelitian lanjutan disarankan untuk memasukkan metode IPA sebagai pelengkap[18].

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, metode WebQual 4.0 telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas website di berbagai institusi pendidikan dan layanan publik, seperti yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi WebQual, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun hasil dan tingkat pengaruhnya bervariasi. Namun, sebagian besar penelitian ini berfokus pada konteks pendidikan atau layanan khusus, tanpa memberikan perhatian yang memadai pada website berita seperti Kompas.com, yang memiliki karakteristik pengguna dan kebutuhan berbeda. Selain itu, sangat minim ditemukan penelitian yang secara komprehensif mengevaluasi hubungan antar dimensi WebQual terhadap kepuasan pengguna dalam konteks platform berita digital di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk mengisi kesenjangan penelitian ini dengan menganalisis kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan pada Kompas.com serta bagaimana dimensi-dimensi tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini tidak hanya akan membantu meningkatkan kualitas layanan Kompas.com, tetapi juga memberikan wawasan strategis untuk mempertahankan daya saingnya di tengah kompetisi digital yang semakin ketat.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu penelitian yang berlandaskan pada positivisme untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu[19]. Metode ini bersifat objektif dan ilmiah, di mana data yang diperoleh berupa angka-angka untuk mendukung hasil analisis[13]. Gambar 1 dibawah merupakan tahapan penelitian:

**Gambar 1.** Alur penelitian

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menentukan permasalahan yang akan menjadi fokus utama penelitian. Fokus dari identifikasi masalah ini adalah untuk mengidentifikasi isu yang terjadi terkait kualitas website Kompas.com. Proses ini bertujuan untuk menentukan aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas website, seperti kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan, yang perlu dianalisis lebih lanjut untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan daya saing Kompas.com di pasar digital.

b. Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah, pengamatan dan studi literatur dilakukan untuk menggali informasi dan memperdalam pemahaman materi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Proses studi literatur ini dilakukan dengan mencari referensi melalui berbagai sumber, seperti buku, jurnal, prosiding, dan website, menggunakan teknologi mesin pencari Google serta aplikasi Publish or Perish, untuk mendapatkan data yang mendukung penelitian ini dan memberikan landasan teori yang kuat[20].

c. Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil studi literatur, peneliti merancang instrumen kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Kuesioner tersebut kemudian disebarluaskan kepada responden yang relevan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, guna menganalisis kualitas website Kompas.com sesuai dengan dimensi yang telah ditentukan.

d. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai nilai total correlation dengan menerapkan teknik korelasi product moment Pearson. Proses ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Pengujian dilaksanakan menggunakan bantuan Microsoft Excel. Nilai  $r$  tabel dihitung berdasarkan rumus derajat kebebasan dengan jumlah sampel ( $n$ ) sebanyak 22. Berdasarkan perhitungan tersebut, nilai  $r$  tabel yang diperoleh adalah 0,312[21]. Sedangkan Uji perlu ditetapkan dasar pengambilan keputusan, yaitu menggunakan nilai alpha sebesar 0,60. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai alpha > 0,60, sedangkan variabel dianggap tidak reliabel jika nilainya < 0,60[22].

e. Analisis Data Webqual 4.0

Penelitian ini menggunakan metodologi WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual 4.0 mencakup tiga dimensi utama: Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)[22]. Usability Quality adalah interaksi antara pengguna dan komputer, mencakup indikator seperti kesesuaian tampilan, kemudahan dalam navigasi, dan kemudahan penggunaan. Information quality adalah kualitas sistem informasi yang mencakup penyampaian suatu informasi kebutuhan pengguna seperti relevansi konten, keakuratan, dan format penyajian. Service Interaction Quality adalah kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan website, mencakup keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, dan kemudahan komunikasi[21].

f. Kesimpulan

Tahap kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam penelitian ini, di mana hasil analisis yang telah dilakukan pada website Kompas.com disimpulkan. Kesimpulan ini mencakup pemahaman mengenai kualitas dari setiap variabel yang diuji serta identifikasi variabel mana yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Proses ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website Kompas.com.

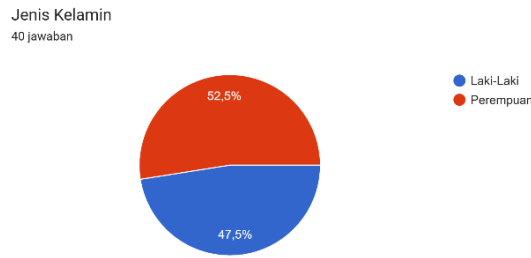
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Responden

##### 3.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada Gambar 2, distribusi jenis kelamin dari 40 responden survei menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase sebesar 52,5%, sedangkan laki-laki berjumlah 47,5%. Hal ini mencerminkan distribusi yang cukup merata antara kedua kelompok jenis kelamin, meskipun jumlah responden

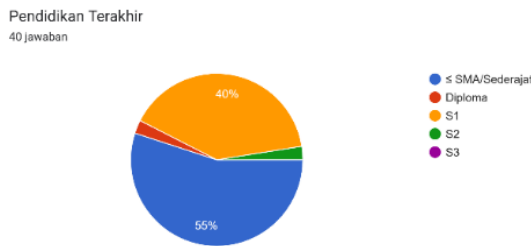
perempuan sedikit lebih tinggi. Komposisi ini memberikan perspektif yang seimbang berdasarkan jenis kelamin dalam survei yang dilakukan.



**Gambar 2.** Jenis Kelamin

### 3.1.2 Latar Pendidikan

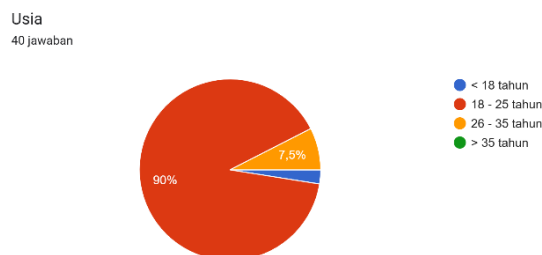
Berdasarkan data pada Gambar 3, distribusi tingkat pendidikan terakhir dari 40 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 55%, memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat. Sebanyak 40% responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana (S1), sementara kelompok dengan pendidikan Diploma sebanyak 2,5%, Magister (S2) sebanyak 2,5%, dan Doktor (S3) memiliki proporsi tidak terlihat pada diagram. Hal ini mencerminkan bahwa survei didominasi oleh responden dengan pendidikan SMA/ sederajat dan Sarjana (S1).



**Gambar 3.** Latar Pendidikan

### 3.1.3 Usia

Berdasarkan data pada Gambar 4, data usia dari 40 responden. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 18-25 tahun dengan persentase sebesar 90%. Kelompok usia lainnya memiliki proporsi yang jauh lebih kecil, yaitu 26-35 tahun sebesar 7,5%, sedangkan kelompok usia di bawah 18 tahun sebesar 2,5% dan di atas 35 tahun hampir tidak terwakili. Hal ini menunjukkan bahwa survei didominasi oleh responden muda dalam kelompok usia 18-25 tahun.



**Gambar 4.** Latar Usia

## 3.2 Uji Validitas

Berikut merupakan hasil analisis uji validitas dari 22 indikator pertanyaan.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

R Hitung	R Tabel	Keterangan
0,682455156	0,312	Valid
0,694187438	0,312	Valid
0,68420643	0,312	Valid



R Hitung	R Tabel	Keterangan
0,542821429	0,312	Valid
0,680078238	0,312	Valid
0,60526453	0,312	Valid
0,636015368	0,312	Valid
0,683935177	0,312	Valid
0,677206786	0,312	Valid
0,736694967	0,312	Valid
0,680588727	0,312	Valid
0,683881576	0,312	Valid
0,701808945	0,312	Valid
0,772111053	0,312	Valid
0,729126832	0,312	Valid
0,640074924	0,312	Valid
0,609013016	0,312	Valid
0,51658153	0,312	Valid
0,65759738	0,312	Valid
0,722816338	0,312	Valid
0,747318587	0,312	Valid
0,557973992	0,312	Valid
0,682455156	0,312	Valid
0,694187438	0,312	Valid

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan hasil uji validitas terhadap data kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R Hitung setiap item pertanyaan dengan nilai R Tabel sebesar 0,312. Jika nilai R Hitung lebih besar dari R Tabel, maka item pertanyaan dianggap valid. Berdasarkan tabel tersebut, semua item kuesioner memiliki nilai R Hitung yang lebih besar dari 0,312, sehingga semuanya dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur variabel penelitian dengan baik.

### 3.3 Uji Realibilitas

Berdasarkan Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk tiga variabel, yaitu X1, X2, dan X3. Nilai acuan reliabilitas ditetapkan sebesar 0,6, di mana instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai tersebut. Berdasarkan hasil penghitungan, variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,8578, X2 sebesar 0,9145, dan X3 sebesar 0,8489. Semua nilai tersebut melebihi batas minimum reliabilitas yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, ketiga variabel dinyatakan reliabel, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik dan layak untuk digunakan dalam analisis data lebih lanjut.

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Acuan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
X1	0,6	0,857840154	RELIABEL
X2	0,6	0,914563966	RELIABEL
X3	0,6	0,848961198	RELIABEL

### 3.4 Analisis Data

#### 3.4.1 Kegunaan

Berikut merupakan hasil perhitungan variabel Kegunaan:

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Kegunaan

Dimensi	Pilihan Jawaban				Skor Jumlah	Skor Pertanyaan	
	STS	TS	S	SS		Total	%
X1.1	0	3	22	15	40	132	13%
X1.2	0	4	26	10	40	126	13%
X1.3	1	6	22	11	40	123	12%
X1.4	1	3	17	19	40	134	13%
X1.5	4	9	18	9	40	112	11%
X1.6	0	6	23	11	40	125	12%

Dimensi	Pilihan Jawaban				Skor Jumlah	Skor Pertanyaan	
	STS	TS	S	SS		Total	%
X1.7	0	8	20	12	40	124	12%
X1.8	0	3	25	12	40	129	13%
Skor Total						1005	
Total Skor(8 x 40 x 4)						1280	79%

Berdasarkan perhitungan Tabel 3, nilai indeks minimum diperoleh sebesar 320, yang dihitung dengan rumus  $40 \times 8 \times 1$ , dimana 40 adalah jumlah responden, 8 adalah jumlah pernyataan, dan 1 adalah skor minimum. Sementara itu, nilai indeks maksimum mencapai 1280, dihitung dengan rumus  $40 \times 8 \times 4$ , dengan 4 sebagai skor maksimum. Interval antara indeks minimum dan maksimum adalah 960, didapatkan dari  $1280 - 320$ . Selanjutnya, jarak interval dihitung sebesar 192 dengan membagi 960 (interval total) menjadi 5 kategori. Berdasarkan skor total 1005 dan nilai indeks maksimum 1280, persentase skor dihitung menjadi 78,52% atau dibulatkan menjadi 79%, yang menunjukkan tingkat kepuasan berada pada kategori baik. Dalam analisis data ini, proses perhitungan rating scale dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan berdasarkan hasil perhitungan skor total variabel Kegunaan.

**Tabel 4.** Rating Scale Kegunaan

Kategori	Rentang Skor	%
Sangat Tidak Baik	320 - 511	25% - 40%
Tidak Baik	512 - 703	41% - 55%
Cukup Baik	704 - 895	56% - 70%
Baik	896 - 1087	71% - 85%
Sangat Baik	1088 - 1280	86% - 100%

Berdasarkan Tabel 4 di atas dengan skor total sebesar 1005 dan persentase skor 79%, tingkat kualitas usability dari website Kompas.com secara umum termasuk dalam kategori "Baik," berdasarkan rentang skor 896-1087. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan aspek usability, mencakup kemudahan penggunaan dalam menggunakan situs.

### 3.4.2 Kualitas Informasi

Berikut merupakan hasil perhitungan variabel Kualitas Informasi:

**Tabel 5.** Perhitungan Kualitas Informasi

Dimensi	Pilihan Jawaban				Skor Jumlah	Skor Pertanyaan	
	STS	TS	S	SS		Total	%
X2.1	0	5	26	9	40	124	14%
X2.2	0	5	23	12	40	127	14%
X2.3	0	5	23	12	40	127	14%
X2.4	0	4	21	15	40	131	14%
X2.5	0	2	20	18	40	136	15%
X2.6	0	4	19	17	40	133	15%
X2.7	1	5	19	15	40	128	14%
Skor Total						906	
Total Skor(7 x 40 x 4)						1120	81%

Berdasarkan perhitungan dari Tabel 5, nilai indeks minimum diperoleh sebesar 280, yang dihitung dengan rumus  $40 \times 7 \times 1$ , dimana 40 adalah jumlah responden, 7 adalah jumlah pernyataan, dan 1 adalah skor minimum. Sementara itu, nilai indeks maksimum mencapai 1120, dihitung dengan rumus  $40 \times 7 \times 4$ , dengan 4 sebagai skor maksimum. Interval antara indeks minimum dan maksimum adalah 840, didapatkan dari  $1120 - 280$ . Selanjutnya, jarak interval dihitung sebesar 168 dengan membagi 840 (interval total) menjadi 5 kategori. Berdasarkan skor total 906 dan nilai indeks maksimum 1120, persentase skor dihitung menjadi 81% yang menunjukkan tingkat kepuasan berada pada kategori baik. Dalam analisis data ini, proses perhitungan rating scale dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan berdasarkan hasil perhitungan skor total variabel Kualitas Informasi.

**Tabel 6.** Rating Scale Kualitas Informasi

Kategori	Rentang Skor	%
Sangat Tidak Baik	280 - 448	25% - 40%
Tidak Baik	449 - 616	41% - 55%
Cukup Baik	617 - 784	56% - 70%
Baik	785 - 952	71% - 85%

Kategori	Rentang Skor	%
Sangat Baik	953 – 1120	86% - 100%

Berdasarkan Tabel 6 dengan skor total sebesar 906 dan persentase skor 81%, tingkat kualitas information quality dari website Kompas.com secara umum termasuk dalam kategori "Baik," berdasarkan rentang skor 785-952. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan aspek information quality, mencakup relevansi keakuratan konten atau informasi.

### 3.4.3 Kualitas Interaksi Layanan

Berikut merupakan hasil perhitungan variabel Kualitas Interaksi Layanan:

**Tabel 7.** Perhitungan Kualitas Interaksi Layanan

Dimensi	Pilihan Jawaban				Skor Jumlah	Skor Pertanyaan	
	STS	TS	S	SS		Total	%
X3.1	0	4	21	15	40	131	15%
X3.2	1	10	19	10	40	118	14%
X3.3	0	9	19	12	40	123	14%
X3.4	1	9	20	10	40	119	14%
X3.5	1	7	22	10	40	121	14%
X3.6	1	8	22	9	40	119	14%
X3.7	1	9	20	10	40	119	14%
Skor Total						850	
Total Skor(7 x 40 x 4)						1120	76%

Berdasarkan perhitungan Tabel 7, nilai indeks minimum diperoleh sebesar 280, yang dihitung dengan rumus  $40 \times 7 \times 1$ , dimana 40 adalah jumlah responden, 7 adalah jumlah pernyataan, dan 1 adalah skor minimum. Sementara itu, nilai indeks maksimum mencapai 1120, dihitung dengan rumus  $40 \times 7 \times 4$ , dengan 4 sebagai skor maksimum. Interval antara indeks minimum dan maksimum adalah 840, didapatkan dari  $1120 - 280$ . Selanjutnya, jarak interval dihitung sebesar 168 dengan membagi 840 (interval total) menjadi 5 kategori. Berdasarkan skor total 850 dan nilai indeks maksimum 1120, persentase skor dihitung menjadi 76% yang menunjukkan tingkat kepuasan berada pada kategori baik. Dalam analisis data ini, proses perhitungan rating scale dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan berdasarkan hasil perhitungan skor total variabel Kualitas Informasi.

**Tabel 8.** Rating Scale Kualitas Interaksi Layanan

Kategori	Rentang Skor	%
Sangat Tidak Baik	280 – 448	25% - 40%
Tidak Baik	449 – 616	41% - 55%
Cukup Baik	617 – 784	56% - 70%
Baik	785 – 952	71% - 85%
Sangat Baik	953 – 1120	86% - 100%

Berdasarkan Tabel 8 dengan skor total sebesar 850 dan persentase skor 76%, tingkat Kualitas Interaksi Layanan dari website Kompas.com secara umum termasuk dalam kategori "Baik," berdasarkan rentang skor 785-952. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan aspek Kualitas Interaksi Layanan. Aspek ini menjadi kunci dalam memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan nyaman selama menggunakan layanan.

### 3.4.4 Rating Scale Akhir

Berikut merupakan hasil perhitungan Rating Scale Akhir:

**Tabel 9.** Rating Scale Akhir

Kategori	Rentang Skor	%
Sangat Tidak Baik	280 – 448	25% - 40%
Tidak Baik	449 – 616	41% - 55%
Cukup Baik	617 – 784	56% - 70%
Baik	785 – 952	71% - 85%
Sangat Baik	953 – 1120	86% - 100%

Dari Tabel 9 hasil rating scale di atas menunjukkan bahwa kualitas website Kompas.com, ditinjau dari aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, berada dalam kategori "Baik" dengan skor masing-masing 79%, 81%, dan 76%. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya ketiga dimensi tersebut dalam menentukan kepuasan pengguna. Sebagai contoh, penelitian oleh



Semuel dan Lianto (2014) menemukan bahwa usability memiliki pengaruh langsung terhadap niat pengguna untuk kembali mengunjungi dan melakukan pembelian melalui website, sementara kualitas informasi dan interaksi layanan mempengaruhi niat pembelian melalui niat kunjungan ulang[23]. Selain itu, penelitian oleh Prasetyo (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada agen perjalanan online[24]. Dengan demikian, penelitian ini menambah bukti empiris bahwa aspek usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna website. Implikasinya, pengelola website seperti Kompas.com perlu terus meningkatkan ketiga aspek tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan antarmuka yang lebih user-friendly, penyediaan informasi yang akurat dan relevan, serta interaksi layanan yang responsif dan efektif.

### 3.5 Rekomendasi Perbaikan

#### a. Kegunaan

Berdasarkan analisis dimensi kegunaan pada Tabel 3, pertanyaan dengan kode X1.5 memiliki skor rata-rata terendah. Untuk meningkatkan aspek kegunaan (Usability) pada website Kompas.com, disarankan agar desain antarmuka (UI) diperbarui agar lebih menarik dan mudah digunakan. Tata letak perlu diatur secara jelas dengan menggunakan elemen visual yang seragam dan mudah dipahami, seperti pemilihan font yang user-friendly dan navigasi yang sederhana. Selain itu, pengelola website disarankan untuk secara rutin melakukan uji coba usability dengan melibatkan pengguna langsung. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi pengguna selama mengakses situs, sehingga pengalaman pengguna dapat terus diperbaiki secara menyeluruh.

#### b. Kualitas Informasi

Berdasarkan analisis dimensi kegunaan pada Tabel 5, pertanyaan dengan kode X2.1 memiliki skor rata-rata terendah. Untuk meningkatkan aspek kualitas informasi (Information Quality) pada website Kompas.com, konten harus diperbarui secara rutin agar tetap akurat dan memberikan nilai tambah bagi pembaca. Pengelola juga perlu meningkatkan kontrol kualitas untuk memastikan setiap informasi yang disajikan dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan. Upaya ini akan membantu pengguna merasa puas dengan informasi yang tersedia, serta meningkatkan persepsi mereka terhadap kredibilitas dan profesionalisme website Kompas.com sebagai sumber berita.

#### c. Kualitas Interaksi Layanan

Berdasarkan analisis dimensi kegunaan pada Tabel 7, pertanyaan dengan kode X3.2 memiliki skor rata-rata terendah. Untuk meningkatkan aspek Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality) pada website Kompas.com, pengelola perlu memastikan layanan pelanggan lebih responsif. Ini dapat dilakukan dengan menyediakan fitur live chat aktif selama jam operasional atau chatbot berbasis AI yang mampu memberikan respon instan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0, kualitas website Kompas.com dinilai berada dalam kategori "Baik" pada tiga dimensi utama, yaitu Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality). Dimensi Kegunaan mendapatkan skor 79% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan dan navigasi website. Kualitas informasi memperoleh skor 81%, mencerminkan bahwa konten yang disediakan relevan, akurat, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, namun diperlukan penyediaan konten yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna serta mengikuti tren yang sedang terjadi. Konten harus diperbarui secara rutin agar tetap akurat dan memberikan nilai tambah bagi pembaca. Sementara itu, Kualitas Interaksi Layanan mendapatkan skor 76%, mengindikasikan bahwa fitur interaksi dan responsivitas layanan website cukup memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan seperti menyediakan fitur live chat aktif selama jam operasional atau chatbot berbasis AI yang mampu memberikan respon instan. Secara keseluruhan, ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa Kompas.com telah berhasil memberikan pengalaman pengguna yang baik. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, pengelola website dapat meningkatkan aspek interaksi layanan melalui fitur yang lebih responsif dan interaktif. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa pengelola Kompas.com perlu terus memperbaiki ketiga dimensi tersebut untuk mempertahankan daya saing di era digital yang semakin kompetitif.

## REFERENCES

- [1] K. Christianto, Deny, C. and Martino, and D. Fischer, "Detikcom Website Analysis with Webqual 4.0," *Int. J. Open Inf. Technol.*, vol. 8, no. 5, pp. 31–36, 2020.
- [2] A. Hendriyanto, "Jurnalistik 4.0: Mengarungi Gelombang Revolusi Media," 2024, [Online]. Available: <https://repository.stkippacitan.ac.id/id/eprint/1513/>
- [3] E. Pamuji, *Media Cetak vs Media Online (Perspektif Manajemen dan Bisnis Media Massa)*. 2019.



- [4] L. Mawadah and E. Setyaningsih, “Pengaruh Kualitas Website E-Non PNS di Kecamatan Waru Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Sos. Teknol.*, vol. 2, no. 4, pp. 393–405, 2022, doi: 10.59188/jurnalsostech.v2i4.331.
- [5] A. D. M. Utomo, A. Pratama, and E. M. Safitri, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: WEBSITE SPEKMA UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SUNAN GIRI BOJONEGORO),” *J. Komun.*, vol. 1, no. 1, pp. 45–59, 2023, [Online]. Available: <http://jkm.my.id/index.php/komunikasi/article/view/8/14>
- [6] Z. Zarnelly and A. Syaifuddin, “Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA,” *Indones. J. Inform. Res. Softw. Eng.*, vol. 3, no. 1, pp. 74–81, 2023, doi: 10.57152/ijirse.v3i1.666.
- [7] E. S. Panjaitan, L. R. Haloho, and S. Sembiring, “Analisis Kualitas Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Dengan Menggunakan Model WebQual 4.0 Pada Pemerintah Kabupaten Simalungun,” *J. SIFO Mikroskil*, vol. 19, no. 2, pp. 25–36, 2018, doi: 10.55601/jsm.v19i2.566.
- [8] Waliya Rahmawanti, “Pengukuran Kualitas Website Jual Beli Online Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Ilm. Tek.*, vol. 1, no. 2, pp. 76–83, 2022, doi: 10.56127/juit.v1i2.32.
- [9] B. Purnama and H. Mulyono, “Analisis Kualitas Website SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, vol. 4, no. 3, pp. 258–266, 2023, [Online]. Available: <https://djournal.com/resolusi>
- [10] I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, and S. Arifin, “E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–124, 2021, doi: 10.26594/register.v7i2.2266.
- [11] M. Fathurrahman, R. Agustama, and Achiriah, “Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Asahan (UNA) Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Multidisiplin Ilmu Sos.*, vol. 2, no. 9, pp. 31–40, 2023.
- [12] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *CogITo Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [13] M. N. Fauzan, O. Nurdiawa, and Y. A. Wijaya, “Analisis Sistem Website Sekolah Adiwiyata Menggunakan Website Quality (WEBQUAL),” *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 40–48, 2023, doi: 10.25008/janitra.v3i1.167.
- [14] M. Ilham Latief and D. S. Canta, “Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Locus Penelit. dan Pengabdi.*, vol. 1, no. 03, pp. 120–130, 2022, doi: 10.36418/locus.v1i03.18.
- [15] F. Maria and T. Sutabri, “Pengukuran Kualitas Website E-Learning Di SMA Muhammadiyah 1 Palembang dengan Metode Webqual,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 121–127, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.134.
- [16] A. E. S. Frederick, L. Safitri, and F. Go, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kerja Praktek Dan Skripsi Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang),” *J. Desain Dan Anal. Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 176–186, 2023, doi: 10.58520/jddat.v2i2.36.
- [17] N. V. Sari, H. Di Kesuma, and A. Kholik, “Analisis Kualitas Layanan Data Pokok Pendidik (Dapodik) Pada Smk Negeri 1 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Nas. Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 55–68, 2024, doi: 10.47747/jurnalnik.v4i3.1679.
- [18] W. S. Hadi, R. Umar, J. R., “Pengukuran Kualitas Layanan Website Reglab Informatika,” vol. 6, no. 1, 2024, doi: 10.47065/josh.v6i1.5963.
- [19] E. Rahmawati and A. Yaningsih, Yovanka, Dewi Rimamillennia, “Evaluasi Produk dan Pelayanan di Starbucks Menggunakan Service Quality,” 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/gt9hj>
- [20] N. A. J. Putri and R. Setyadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 714–722, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [21] H. Sutrisno, Dwi Putra Githa, and Anak Agung Ngurah Hary Susila, “Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi,” *J. Janitra Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 102–114, 2021, doi: 10.25008/janitra.v1i2.137.
- [22] P. Sindi and T. Oktarina, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan,” *J. Ilm. Betrik*, vol. 13, no. 01, 2023, [Online]. Available: <http://repository.binadarma.ac.id/7659/5/Artikel%20jurnal%20LOA.pdf>
- [23] H. Samuel, S. Wijaya, and C. Alianto, “Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Interaction Quality Terhadap Web Revisit Intention Dan Purchase Intention Website Bali Tourism Board,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 15, no. 1, pp. 28–38, 2021, doi: 10.9744/pemasaran.15.1.28-38.
- [24] R. R. Z. Adeli, “Analisis Hubungan Usability, Information, Dan Service Interaction Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online,” Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2018. [Online]. Available: [https://repository.its.ac.id/52848/1/052114410000039\\_Undergraduate\\_Theses.pdf](https://repository.its.ac.id/52848/1/052114410000039_Undergraduate_Theses.pdf)