

ALISA DEVIANA PUTRI, 22.230.0146

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PEMBELAJARAN DARING  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Dibawah bimbingan Bapak Tri Agus Kurniawan, M.Kom dan Bapak Ichwan  
Kurniawan M.Kom.

40 + xxxii hal / 16 gambar / 2 tabel / 8 lampiran / 25 pustaka(2017-2025)

## ABSTRAK

*Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan website yang berkualitas, termasuk BKPSDM Kabupaten Batang yang mengembangkan website Sistem Pembelajaran Berbasis E-Learning (Si Elang). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website Si Elang berdasarkan pengaruh dimensi Webqual 4.0. Penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan peserta orientasi PPPK tahun 2024, dengan instrumen kuesioner berskala Likert sebagai teknik pengumpulan data dalam pendekatan kuantitatif. Untuk mengolah data penelitian, digunakan metode analisis regresi linier berganda. Kepuasan pengguna ditemukan dipengaruhi secara signifikan oleh information quality dan service interaction quality, sedangkan variabel kegunaan (usability) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Jika diuji secara simultan, ketiga variabel tersebut bersama-sama terbukti berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, tercermin dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 119,870 yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$  sebesar 2,711. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebanyak 0,800, yang berarti sebesar 80% varians kepuasan pengguna dapat diuraikan oleh model penelitian, sementara 20% sisanya berasal dari karakteristik yang tidak disisipkan dalam model. Berdasarkan hasil penelitian, menegaskan bahwa peningkatan kualitas informasi dan interaksi layanan perlu diprioritaskan dalam pengelolaan website Si Elang agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pengguna; Regresi Linear Berganda; Webqual 4.0; Si Elang.*

ALISA DEVIANA PUTRI, 22.230.0146

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PEMBELAJARAN DARING  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

*Under the guidance of Tri Agus Kurniawan, M.Kom and Ichwan Kurniawan  
M.Kom.*

*40+ xxxii pages / 16 images / 2 tables / 25 bibliography (2017-2025)*

## ABSTRACT

*The utilization of information technology in public services encourages government institutions to provide high-quality websites, including the Batang Regency BKPSDM which developed the Si Elang e-learning system. This study aims to analyze user satisfaction level. A total of 90 respondents, who were participants in the 2024 PPPK orientation program, were surveyed using a Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression. The results show that information quality and service interaction quality significantly affect user satisfaction, while usability has no significant effect. Simultaneous testing shows all three variables significantly contribute to user satisfaction ( $F = 119.870 > F\text{-table} = 2.711$ ). The Adjusted R Square of 0.800 indicates that 80% of the variance in user satisfaction can be explained by the model, while the remaining 20% is influenced by other factors beyond the study. These findings emphasize that improving information quality and service interaction should be prioritized to enhance the user experience of the Si Elang website.*

**Keywords:** *User Satisfaction; Multiple Linear Regression; Webqual 4.0; Si Elang*