

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus: *Website* Desa Darmakradenan). Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif terverifikasi. *Website webqual 4.0* Desa Darmakradenan merupakan website pengaduan masyarakat yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan kondisi di lingkungannya kepada pihak desa setempat. *Website* ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang keamanan dan ketertiban umum. Layanan *website* milik pemerintah perlu dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna, untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasinya. Metode *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas website Data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan kriteria skala likert. Dari hasil perhitungan terhadap 3 variabel tersebut dilakukan uji Chi Square untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna website. Berdasarkan hasil penelitian, variabel usability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan website, kemudian variabel information quality juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan website. Variabel *service interaction* menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan terhadap layanan *website*.

Kata kunci : *Webqual*, layanan *website*, *information quality*, *service interaction*

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze website service quality on community satisfaction using the Webqual 4.0 method (Case Study: Darmakradenan Village Website). This research method is verified qualitative research. The Darmakradenan Village webqual 4.0 website is a public complaints website, which makes it easier for people to report conditions in their environment to the local village. This website was created with the aim of improving public services in the field of security and public order. Government-owned website services need to be analyzed on user satisfaction, to determine the quality of the information system service. Webqual 4.0 method for measuring website quality Data obtained from distributing questionnaires with Likert scale criteria. From the results of calculating these 3 variables, a Chi Square test was carried out to determine the effect of these variables on website user satisfaction. Based on the research results, the usability variable has a significant influence on website services, then the information quality variable also has a significant influence on website services. The service interaction variable shows a very significant influence on website services.*

*Keywords : Webqual, website services, information quality, service interaction*