

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS PARIWISATA DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Gladis Gresyana Penna, Skolastika S.Igon, Meliana O Meo

Sistem Informasi, STIKOM Uyelindo Kupang
Jalan Perintis Kemerdekaan I, Kayu Putih, Kupang, NTT, Indonesia
gladispena5@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan website sebagai media promosi dan penyedia informasi pariwisata. Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) telah menyediakan website resmi untuk memperkenalkan berbagai destinasi wisata unggulan kepada masyarakat. Namun, kualitas website tersebut belum pernah dievaluasi secara menyeluruh berdasarkan persepsi pengguna sehingga belum diketahui tingkat efektivitasnya dalam memberikan informasi dan menarik minat kunjungan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri atas dimensi Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah mengakses website. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website berada pada kategori baik. Variabel Information Quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 19,05 (76,20%), diikuti Minat Kunjungan sebesar 18,97 (75,88%), Usability sebesar 18,33 (75,32%), dan Service Interaction Quality sebesar 15,18 (75,90%). Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid dengan nilai r hitung $> 0,196$ dan seluruh variabel reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,762 menunjukkan bahwa kualitas website memberikan pengaruh sebesar 76,2% terhadap minat kunjungan wisatawan.

Kata kunci : WebQual 4.0, Kualitas Website, Website Pariwisata, Minat Kunjungan, Nusa Tenggara Timur.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pariwisata. Pemanfaatan teknologi berbasis web memungkinkan penyebaran informasi dilakukan secara cepat, efektif, dan dapat diakses oleh masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Website menjadi salah satu media digital yang banyak digunakan oleh instansi pemerintah maupun organisasi untuk menyampaikan informasi, mempromosikan potensi daerah, serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Dalam bidang pariwisata, website berperan penting sebagai sarana promosi yang mampu menyediakan informasi mengenai destinasi wisata, budaya, kuliner, akomodasi, serta berbagai kegiatan wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung [1].

Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Berbagai destinasi wisata unggulan seperti Taman Nasional Komodo, Danau Kelimutu, Desa Adat Wae Rebo, Pantai Nihiwatu, serta berbagai objek wisata alam dan budaya lainnya menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Untuk mendukung promosi dan penyebaran informasi pariwisata, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT menyediakan website resmi yang berfungsi sebagai media informasi dan promosi digital. Website tersebut memuat berbagai informasi

mengenai destinasi wisata, berita pariwisata, agenda kegiatan, galeri foto, serta informasi lain yang berkaitan dengan sektor pariwisata di Provinsi NTT.

Keberadaan website sebagai media promosi digital perlu didukung oleh kualitas layanan yang baik agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Website yang memiliki kualitas rendah dapat menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, menurunkan tingkat kepuasan pengguna, serta mengurangi efektivitas promosi yang dilakukan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas website menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana website mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahui tingkat kualitas website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, belum diketahui bagaimana kualitas website ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) yang merupakan dimensi utama dalam metode WebQual 4.0. Kondisi tersebut menyebabkan pengelola website belum memiliki informasi yang memadai mengenai aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan website.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa

Tenggara Timur menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini dipilih karena mampu mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality [2].

Hasil pengukuran diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas website serta faktor-faktor yang memengaruhi penilaian pengguna terhadap website tersebut.

Untuk menyelesaikan permasalahan penelitian, dilakukan pengukuran kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna yang pernah mengakses website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang akurat mengenai kualitas website serta memberikan rekomendasi bagi pengelola website dalam meningkatkan kualitas layanan informasi dan promosi pariwisata secara digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Website Pariwisata

Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan dapat diakses melalui jaringan internet menggunakan browser. Website berfungsi sebagai media penyampaian informasi yang memungkinkan pengguna memperoleh berbagai informasi secara cepat, mudah, dan tanpa batasan geografis. Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, fungsi website tidak lagi terbatas sebagai media informasi, tetapi juga berkembang menjadi sarana promosi, komunikasi, transaksi, pelayanan publik, serta media interaksi antara organisasi dengan pengguna [3].

Dalam sektor pariwisata, website memiliki peran yang sangat penting sebagai media promosi digital yang mampu menjangkau wisatawan dalam skala lokal, nasional, maupun internasional. Website pariwisata digunakan untuk menyajikan berbagai informasi yang berkaitan dengan destinasi wisata, seperti profil objek wisata, lokasi, akses transportasi, fasilitas pendukung, budaya lokal, kuliner khas daerah, agenda kegiatan, hingga informasi akomodasi. Melalui website, calon wisatawan dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai destinasi yang akan dikunjungi sehingga dapat membantu proses pengambilan keputusan sebelum melakukan perjalanan.

Website pariwisata juga berfungsi sebagai sarana pemasaran destinasi (destination marketing) yang efektif karena mampu menampilkan informasi dalam berbagai bentuk multimedia seperti teks, gambar, video, peta digital, dan virtual tour. Penyajian informasi yang menarik dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata serta membangun citra positif suatu daerah di mata wisatawan. Selain itu, website

memungkinkan pengelola pariwisata untuk memperbarui informasi secara berkala sehingga pengguna selalu memperoleh informasi yang relevan dan terkini.

Keberhasilan website pariwisata tidak hanya ditentukan oleh banyaknya informasi yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas website itu sendiri. Website yang mudah digunakan, memiliki informasi yang lengkap dan akurat, serta mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong minat wisatawan untuk berkunjung. Sebaliknya, website yang sulit digunakan atau menyajikan informasi yang kurang jelas dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap destinasi yang dipromosikan.

2.2. Webqual 4.0

WebQual merupakan metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen berdasarkan konsep Quality Function Deployment (QFD) dan berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh website [2].

Metode ini dirancang untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah website mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna selama berinteraksi dengan sistem.

Perkembangan WebQual dimulai dari WebQual 1.0 yang berfokus pada kualitas informasi. Selanjutnya dilakukan berbagai penyempurnaan hingga menghasilkan WebQual 2.0 dan WebQual 3.0 yang mulai memasukkan aspek interaksi pengguna. Pada tahap berikutnya dikembangkan WebQual 4.0 yang menjadi versi paling banyak digunakan karena mampu mengukur kualitas website secara lebih komprehensif melalui tiga dimensi utama, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality.

WebQual 4.0 banyak digunakan dalam penelitian evaluasi website karena mampu memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna secara langsung. Pengukuran dilakukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek website yang mereka gunakan. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan website sehingga pengelola dapat melakukan perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini, metode WebQual 4.0 dipilih karena sesuai untuk mengevaluasi website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berfungsi sebagai media informasi dan promosi pariwisata. Melalui metode ini dapat diketahui dimensi kualitas website yang telah memenuhi harapan pengguna maupun dimensi yang masih perlu ditingkatkan.

2.3. Usability

Usability merupakan salah satu dimensi utama dalam WebQual 4.0 yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan website oleh

pengguna. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana pengguna dapat memahami, mempelajari, dan menggunakan website secara efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan [2].

Konsep usability berkaitan dengan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan website. Website yang memiliki usability yang baik akan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi, memahami struktur menu, serta menggunakan fitur-fitur yang tersedia tanpa memerlukan bantuan khusus. Tingkat usability yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi penggunaan website karena pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam waktu yang lebih singkat.

Beberapa indikator yang digunakan dalam pengukuran usability meliputi kemudahan mempelajari penggunaan website, kemudahan navigasi, kemudahan menemukan informasi, kejelasan tampilan antarmuka, konsistensi desain, serta daya tarik visual website. Selain itu, kecepatan akses halaman dan respons sistem juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan website.

Dalam konteks website pariwisata, usability memiliki peran yang sangat penting karena pengguna berasal dari berbagai latar belakang dan tingkat kemampuan teknologi yang berbeda. Website yang mudah digunakan akan membantu wisatawan memperoleh informasi mengenai destinasi wisata secara cepat dan nyaman. Sebaliknya, website yang memiliki navigasi rumit atau tampilan yang membingungkan dapat menyebabkan pengguna kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan sehingga menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

2.4. Information Quality

Information Quality merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang disajikan oleh website. Dimensi ini menjadi salah satu aspek terpenting dalam evaluasi website karena tujuan utama pengguna mengakses website adalah untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka [4].

Kualitas informasi mencerminkan sejauh mana informasi yang tersedia pada website mampu memberikan manfaat bagi pengguna. Informasi yang berkualitas harus memiliki tingkat akurasi yang tinggi, relevan dengan kebutuhan pengguna, mudah dipahami, lengkap, serta selalu diperbarui sesuai perkembangan terbaru. Informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan pemahaman dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap website.

Dalam WebQual 4.0, Information Quality diukur melalui beberapa indikator, antara lain akurasi informasi, kejelasan informasi, relevansi informasi, kelengkapan informasi, kemudahan pemahaman, serta kemutakhiran informasi. Informasi yang disajikan juga harus memiliki struktur yang baik sehingga

pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan mudah.

Pada website pariwisata, kualitas informasi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan wisatawan. Informasi mengenai lokasi wisata, harga tiket, fasilitas, akses transportasi, jam operasional, serta agenda kegiatan harus disajikan secara lengkap dan akurat. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap website dan semakin besar kemungkinan pengguna tertarik untuk mengunjungi destinasi yang dipromosikan.

2.5. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna selama menggunakan website. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan website dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang aman, nyaman, dan dapat dipercaya [2].

Berbeda dengan usability yang berfokus pada kemudahan penggunaan dan information quality yang berfokus pada kualitas informasi, service interaction quality lebih menekankan pada hubungan antara pengguna dengan layanan yang disediakan melalui website. Dimensi ini mencerminkan bagaimana website mampu memberikan rasa aman kepada pengguna serta mendukung komunikasi yang efektif antara pengguna dan pengelola website.

Indikator yang digunakan dalam pengukuran service interaction quality meliputi keamanan data pengguna, perlindungan privasi, kepercayaan terhadap informasi yang diberikan, kemudahan menghubungi pengelola website, serta kemampuan website dalam memberikan layanan yang responsif. Website yang mampu menjaga keamanan informasi pengguna dan menyediakan sarana komunikasi yang jelas akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Dalam website pariwisata, kualitas interaksi layanan dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi kontak yang lengkap, fitur formulir pertanyaan, layanan pengaduan, integrasi media sosial, serta mekanisme komunikasi yang memudahkan pengguna memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan. Kualitas interaksi layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antara pengguna dengan pengelola website.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian Aryani menunjukkan bahwa dimensi Information Quality memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna website pariwisata Mojokerto. Penelitian Rakhmah dan Nisa menemukan bahwa Usability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website Ancol.com. Sementara itu, penelitian Lonisius menunjukkan bahwa kualitas informasi menjadi faktor utama dalam

meningkatkan efektivitas website pariwisata pemerintah daerah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan objek penelitian website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran kualitas website berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan teknik statistik untuk menghasilkan informasi yang objektif mengenai kualitas website dan pengaruhnya terhadap minat kunjungan wisatawan.

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual kualitas website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan persepsi pengguna. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas website pada setiap dimensi yang diukur. Selain itu, penelitian ini juga bersifat eksplanatif karena bertujuan menjelaskan hubungan antara variabel kualitas website dengan minat kunjungan wisatawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0. Metode tersebut dipilih karena merupakan salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual 4.0 mengukur kualitas website melalui tiga dimensi utama, yaitu Usability, Information Quality dan Service Interaction Quality. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas website mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memengaruhi minat kunjungan wisatawan.

Desain penelitian yang digunakan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Identifikasi permasalahan pada website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- b. Studi literatur terkait website pariwisata, WebQual 4.0, dan minat kunjungan wisatawan.
- c. Penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator WebQual 4.0.
- d. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden.
- e. Pengolahan dan analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS.
- f. Interpretasi hasil penelitian.
- g. Penarikan kesimpulan dan pemberian rekomendasi perbaikan website.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert yang terdiri dari:

- a. Usability (5 indikator)
- b. Information Quality (5 indikator)
- c. Service Interaction Quality (4 indikator)
- d. Minat Kunjungan (5 indikator)

3.3. Rumus Penentuan Sampel

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus:

$$n = Z^2 \times P (1 - P) / e^2$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

Z = 1,96

p = 0,5

e = 0,10

Hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel minimum 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan baik. Tahapan penelitian meliputi:

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur. Identifikasi dilakukan melalui observasi awal terhadap website dan kajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan referensi dari jurnal, buku, prosiding, dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan website pariwisata, metode WebQual 4.0, kualitas website, dan minat kunjungan wisatawan.

3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada metode WebQual 4.0 dan variabel minat kunjungan wisatawan.

a. Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah mengakses website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

b. Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diperiksa, dikodekan, dan dimasukkan ke dalam perangkat lunak SPSS untuk dilakukan pengolahan statistik.

c. Analisis Data

Analisis dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui hubungan antarvariabel penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dilakukan dengan menyimpulkan hasil penelitian serta memberikan rekomendasi

yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan website.

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Laiki-laiki	32	32%
Perempuan	68	68%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 68%.

Tabel 2. Distribusi Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	31	31%
21–30 Tahun	62	62%
31–40 Tahun	5	5%
> 40 Tahun	2	2%

Mayoritas responden berada pada rentang usia 21–30 tahun.

4.2. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan nilai r tabel sebesar 0,196. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 3. Ringkasan Uji Validitas

Variabel	Hasil
Usability	Valid
Information Quality	Valid
Service Interaction Quality	Valid
Minat Kunjungan	Valid

4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Usability	0,932	Reliabel
Information Quality	>0,60	Reliabel
Service Interaction Quality	>0,60	Reliabel
Minat Kunjungan	>0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

4.4. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Persentase	Kategori
Usability	18,33	75,32%	Baik
Information Quality	19,05	76,20%	Baik
Service Interaction Quality	15,18	75,90%	Baik
Minat Kunjungan	18,97	75,88%	Baik

Berdasarkan Tabel 5, variabel Information Quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 19,05. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai informasi yang tersedia pada website cukup akurat, lengkap, dan relevan.

4.5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,762.

Artinya, variabel Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality secara simultan memberikan kontribusi sebesar 76,2% terhadap minat kunjungan wisatawan, sedangkan 23,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas website Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur berada pada kategori baik berdasarkan metode WebQual 4.0. Variabel Information Quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan variabel lainnya. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh instrumen penelitian layak digunakan. Nilai koefisien determinasi sebesar 76,2% menunjukkan bahwa kualitas website memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat kunjungan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola website disarankan untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan melalui penambahan fitur komunikasi dan pembaruan informasi secara berkala agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan minat kunjungan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Arifah dan A. Budding, "Efektivitas Website MC.Tanahlautkab.Go.Id dalam Layanan Penyebaran Informasi Publik di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan," Disertasi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia, 2025.
- [2] L. Aryani, S. H. Wijoyo, dan S. A. Wicaksono, "Analisis Kualitas Website Pariwisata Mojokerto (Sri Gitarja) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, vol. 9, no. 6, 2025.
- [3] S. J. Barnes dan R. T. Vidgen, "WebQual: An Exploration of Website Quality," Journal of

- Electronic Commerce Research, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002.
- [4] W. H. DeLone dan E. R. McLean, “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable,” *Information Systems Research*, vol. 14, no. 1, pp. 9–30, 2003.
- [5] N. Herawatu, D. A. Putri, dan R. Santoso, “Pengaruh Kualitas Website (WebQual 4.0) terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Dago Dreampark Bandung,” *Jurnal Pariwisata dan Teknologi Informasi*, vol. 9, no. 2, pp. 145–156, 2021.
- [6] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. New York, NY, USA: Pearson Education, 2016.
- [7] G. Lonisius, D. Junaedi, dan E. Darwiyanto, “Analisis Kinerja dan Kualitas Website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Sumatera Utara dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis,” *eProceedings of Engineering*, vol. 12, no. 1, pp. 2153–2161, 2025.
- [8] K. C. Laudon dan J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. New York, NY, USA: Pearson Education, 2020.
- [9] K. Meriani, “Sistem Pemesanan Paket Wisata Adventure and Marine di Bali pada PT. Tria Uma Wisata,” *Disertasi, Politeknik Negeri Bali, Bali, Indonesia*, 2025.
- [10] M. B. Miles, A. M. Huberman, dan J. Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. California, USA: SAGE Publications, 2014.
- [11] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- [12] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [13] D. Putra dan S. Rahmawati, “Analisis Perilaku Wisatawan terhadap Penggunaan Media Digital dalam Perencanaan Perjalanan Wisata,” *Jurnal Pariwisata Indonesia*, vol. 17, no. 2, 2021.
- [14] S. N. Rakhmah dan K. Nisa, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Website Ancol.Com Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Jurnal Ilmiah Fifo*, vol. 16, no. 2, pp. 111–120, 2024.
- [15] N. Rachmawati dan A. Siregar, “Digital Destination Branding dan Pengaruhnya terhadap Minat Berkunjung Wisatawan,” *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, vol. 10, no. 1, 2022.
- [16] R. Stair dan G. Reynolds, *Principles of Information Systems*, 13th ed. Boston, MA, USA: Cengage Learning, 2020.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 2. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.
- [18] E. Turban, C. Pollard, dan G. Wood, *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability*, 11th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2018.