



ANALISIS KUALITAS WEBSITE PRUDENTIAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Virgia Aprilistanto¹ , Agus Yulianto, M.Kom²

Fakultas Teknik dan Informatika, Program Studi Teknologi Informasi

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kamal Raya No.18, Kec. Cengkareng, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia

Email: ¹virgia0704@gmail.com, ²agus.aag@bsi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of Prudential's website and its impact on user satisfaction using the WebQual 4.0 method. This method was chosen because it is capable of measuring the quality of online services through three main dimensions: Usability (ease of use), Information Quality (accuracy, relevance, and completeness of information), and Service Interaction Quality (reliability and responsiveness of digital interactions). The research used a quantitative approach through a survey of 80 respondents consisting of Prudential branch employees in Jakarta. The data obtained was analyzed using validity and reliability tests to measure consistency, as well as T-tests and F-tests to examine the influence between variables. The results of the study show that the three dimensions of WebQual 4.0 have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. These findings emphasize the importance of improving ease of navigation, providing accurate information, and responsive digital service interactions in building and maintaining user satisfaction with the Prudential Indonesia website.

Keywords: Website Quality, User Satisfaction, WebQual 4.0, Prudential.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website Prudential dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini dipilih karena mampu mengukur kualitas layanan online melalui tiga dimensi utama: Usability (kemudahan penggunaan), Information Quality (akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi), serta Service Interaction Quality (keandalan dan responsivitas interaksi digital). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 80 responden yang terdiri dari karyawan cabang Prudential di Jakarta. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur konsistensi, serta Uji T dan Uji F untuk menguji pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi

Article History

Received: Oktober 2025

Reviewed: Oktober 2025

Published: Oktober 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed
under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



WebQual 4.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kemudahan navigasi, penyediaan informasi yang akurat, serta interaksi layanan digital yang responsif dalam membangun dan mempertahankan kepuasan pengguna *website* Prudential Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Kepuasan Pengguna, *WebQual 4.0*, Prudential.

1. PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi memungkinkan manusia untuk mengembangkan berbagai bentuk saluran dan jenis informasi baru, serta menunjang penyelesaian berbagai pekerjaan. Selain itu, teknologi ini juga memfasilitasi komunikasi langsung secara waktu nyata meskipun berada di lokasi yang berjauhan dan berbeda zona waktu (Febriani, 2020). Pemasaran digital dalam sektor industri asuransi mencakup pemanfaatan berbagai teknologi, seperti *website*, media sosial, dan aplikasi seluler (Aguspriyani & Polindi, 2023). *Website* bukan hanya berfungsi sebagai media promosi, melainkan menjadi representasi digital perusahaan yang membentuk citra dan menjembatani interaksi dengan pengguna. Dalam kondisi persaingan digital yang tinggi, perusahaan dituntut menyajikan situs yang menarik, informatif, dan mudah digunakan.

Prudential merupakan perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia yang telah memanfaatkan teknologi digital melalui situs web resminya. *Website* ini berfungsi sebagai platform informasi seputar produk asuransi, layanan klaim online, simulasi premi, dan akses ke berbagai layanan nasabah. Meningkatnya frekuensi penggunaan *website* oleh pengguna menuntut perusahaan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas tampilan serta fungsionalitas situs tersebut.

Webqual merupakan metode yang berasal dari pengembangan model *Servqual* yang diperkenalkan oleh Parasuraman. Model *Servqual* sendiri sebelumnya banyak diterapkan dalam evaluasi kualitas layanan (Salamah et al., 2020). Pada *Webqual 4.0*, terdapat tiga dimensi utama, yaitu *Usability* (kemudahan penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (interaksi layanan).

Meskipun *website* Prudential telah menyediakan berbagai fitur digital, evaluasi secara berkala tetap diperlukan guna mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah disediakan. Saat ini, penelitian mengenai Kualitas *website* Prudential dengan pendekatan *WebQual 4.0* masih belum banyak dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menelaah sejauh mana kualitas *website* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sekaligus memberikan rekomendasi pengembangan yang dapat diterapkan di masa mendatang. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dan fokus pada evaluasi kualitas *website* Prudential Indonesia menggunakan *Webqual 4.0*, yang terdiri dari tiga aspek penting: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service interaction quality*.

1. *Usability* mengacu pada sejauh mana sebuah situs web dapat diakses dan dimanfaatkan dengan mudah, efisien, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna dalam mencapai tujuan mereka.
2. *Information Quality* salah satu dimensi dari *webqual* untuk mengukur kualitas informasi di dalam *website* apakah informasi nya akurat, lengkap, dan jelas oleh pengguna.
3. *Service Interaction Quality* mengacu pada kualitas interaksi ke pengguna seperti keramahan, kejelasan komunikasi, dan dalam kemudahan mendapatkan bantuan.



Dalam penelitian ini, hipotesis dirumuskan untuk menguji dugaan hubungan antara dimensi kualitas *website* terhadap variabel dependen atau kepuasan pengguna. H1: Dimensi kualitas kegunaan (*Usability Quality*) pada *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. H2: Dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) pada *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. H3: Dimensi kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) pada *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Website

Menurut Elgamar, *website* merupakan sebuah media yang terdiri dari sejumlah halaman yang terhubung satu sama lain dan berfungsi untuk menyediakan informasi dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, suara, video, atau gabungan dari format-format tersebut. *Website* juga bersifat multiplatform, yang berarti dapat diakses melalui berbagai jenis perangkat yang memiliki koneksi internet. (Sonny & Rizki, 2021). Secara umum, *website* terbagi menjadi tiga kategori, yaitu statis, dinamis, dan interaktif.

1. *Website* Statis Merupakan jenis *website* yang kontennya tidak berubah kecuali dimodifikasi langsung oleh pengembang. Umumnya dibuat dengan HTML dan CSS tanpa koneksi ke database. Contohnya: website profil perusahaan.
2. *Website* Dinamis Jenis *website* ini memungkinkan isi konten berubah secara otomatis tergantung interaksi pengguna, waktu, atau database. Umumnya, *website* jenis ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman seperti PHP dan JavaScript, serta didukung oleh sistem basis data seperti MySQL. Salah satu contoh penerapannya adalah pada situs web berita.
3. *Website* Interaktif *Website* yang memungkinkan interaksi dua arah antara pengguna dan sistem. Pengguna bisa mengisi form, memberikan komentar, atau memberikan ulasan. Contoh: media sosial.

2.2 Definisi Analisa

Menurut Komaruddin, analisis adalah suatu proses berpikir yang dilakukan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, agar setiap elemen penyusunnya dapat dikenali dan dipahami secara lebih mendalam, dipahami keterkaitannya satu sama lain, serta diketahui fungsinya dalam membentuk suatu sistem yang utuh dan terintegrasi (Septiani et al., 2020).

2.3 Definisi Asuransi

Asuransi adalah kesepakatan antara dua pihak atau lebih, di mana pihak yang bertanggung jawab berjanji untuk memberikan uang kompensasi kepada pihak yang diasuransikan, sebagai bentuk perlindungan terhadap kerugian, kerusakan, hilangnya pendapatan, atau tuntutan hukum dari pihak lain yang mungkin terjadi. Tertanggung. Sebagai imbalannya, tertanggung membayar premi kepada penanggung. Perlindungan ini berlaku terhadap kejadian yang bersifat tidak pasti atau bergantung pada keadaan seseorang yang diasuransikan, baik masih hidup maupun telah meninggal dunia (Nelly, 2021).

2.4 Webqual 4.0

Menurut Naufal Abdullah, *WebQual* adalah cara yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah *website* dari perspektif atau pengalaman pengguna akhir. Metode ini telah mengalami berbagai penyempurnaan dan pengembangan seiring waktu sejak pertama kali



diperkenalkan sebagai *WebQual 1.0* pada tahun 1998, hingga mencapai versi terbaru, yaitu *WebQual 4.0*. (Putra & Muryani, 2023). Perkembangan dari *WebQual 1.0* hingga *WebQual 4.0* menunjukkan bahwa metode ini mengalami penyempurnaan secara berkelanjutan guna beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus mengalami kemajuan dan harapan pengguna untuk memenuhi situs web yang semakin berkualitas.

2.5 SPSS

SPSS merupakan sebuah program yang berfungsi untuk melakukan pengolahan dan analisis data dalam bentuk statistik., baik secara interaktif maupun dalam bentuk batch. Awalnya, SPSS banyak dimanfaatkan yang awalnya digunakan dalam ranah ilmu sosial, namun seiring perkembangan, penggunaannya telah meluas ke berbagai bidang keilmuan lainnya. (Handayani et al., 2023).

2.6 Skala Likert

Skala Likert adalah metode pengukuran dalam penelitian sosial untuk menilai sikap, opini, atau persepsi seseorang melalui pernyataan dengan pilihan jawaban bertingkat, seperti Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju, yang diberi nilai numerik (misalnya 1-5) untuk analisis kuantitatif, meskipun bersifat ordinal karena jarak antar pilihan tidak selalu sama.

2.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah penilaian subjektif terhadap berbagai aspek yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Penilaian ini biasanya bersifat relatif, bergantung pada perasaan dan preferensi individu. Dengan memahami sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi saat menggunakan layanan, tingkat kepuasan pengguna dapat terlihat melalui data yang diteliti. Keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan melalui *website* dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna dijadikan indikator untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, apakah telah memenuhi harapan masyarakat atau masih terdapat kekurangan pada *website* tersebut (Prasianto & Hartomo, 2022).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah 380 karyawan Prudential cabang Jakarta, sedangkan jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 80 responden. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk memastikan keandalan data. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan uji t untuk menilai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna, serta uji F untuk menilai pengaruh simultan ketiga variabel *WebQual 4.0*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Data yang digunakan berasal dari kuesioner yang telah diisi sebelumnya. Suatu item pernyataan dianggap valid dalam uji validitas jika nilai *r* hitung melebihi *r* tabel. Dengan 80 responden dan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$), nilai *r* tabel yang diperoleh adalah 0.220.

Jadi, item dinyatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari 0.220, sebaliknya item dianggap tidak valid jika nilai r hitung kurang dari 0.220.

Tabel IV.I
Hasil Uji Validitas Usability Quality

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.P1	0.661	0,220	Valid
X1.P2	0,704	0,220	Valid
X1.P3	0,628	0,220	Valid
X1.P4	0,686	0,220	Valid
X1.P5	0,703	0,220	Valid
X1.P6	0,655	0,220	Valid

Sumber : SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel IV.I, nilai r hitung untuk setiap item adalah X1.P1 (0.661), X1.P2 (0.704), X1.P3 (0.628), X1.P4 (0.686), X1.P5 (0.703), dan X1.P6 (0.655). Dari nilai R hitung tersebut, semua item X1 memenuhi syarat validitas karena R hitungnya lebih besar dari 0.220.

Tabel IV.II
Hasil Uji Validitas Information Quality

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.P1	0,666	0,220	Valid
X2.P2	0,590	0,220	Valid
X2.P3	0,537	0,220	Valid
X2.P4	0,573	0,220	Valid
X2.P5	0,578	0,220	Valid
X2.P6	0,600	0,220	Valid

Sumber : SPSS, 2025

Hasil r hitung untuk setiap item pada Tabel IV.II adalah X2.P1 (0.666), X2.P2 (0.590), X2.P3 (0.537), X2.P4 (0.573), X2.P5 (0.578), dan X2.P6 (0.600). Semua item X2 memenuhi syarat validitas berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari 0.220.

Tabel IV.III
Hasil Uji Validitas Service Interaction Quality

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.P1	0,600	0,220	Valid
X3.P2	0,651	0,220	Valid
X3.P3	0,613	0,220	Valid
X3.P4	0,639	0,220	Valid
X3.P5	0,671	0,220	Valid
X3.P6	0,665	0,220	Valid

Sumber : SPSS, 2025

Hasil R hitung pada Tabel IV.III menunjukkan nilai untuk setiap item sebagai berikut: X3.P1 (0.600), X3.P2 (0.651), X3.P3 (0.613), X3.P4 (0.639), X3.P5 (0.671), dan X3.P6 (0.665). Oleh karena itu, semua item X3 memenuhi syarat validitas karena nilai R hitungnya lebih besar dari 0.220.

Tabel IV.IV
Hasil Uji Validitas User Satisfaction

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1.P1	0.839	0,220	Valid
Y1.P2	0,869	0,220	Valid

Sumber : SPSS, 2025

Tabel IV.IV menunjukkan hasil r hitung untuk setiap item sebagai berikut: Y1.P1 (0.839) dan Y1.P2 (0.869). Berdasarkan nilai r hitung tersebut, semua item Y memenuhi syarat validitas karena R hitungnya lebih besar dari 0.220.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen atau kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan minimal 0.60. Sebaliknya, instrumen dinilai kurang andal atau tidak konsisten jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0.60, maka instrumen tersebut dinilai kurang andal atau belum menunjukkan konsistensi yang memadai. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel IV.V
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Usability</i>	0,757	> 0,60	Reliabel
<i>Information Quality</i>	0,619	> 0,60	Reliabel
<i>Service Interaction Quality</i>	0,712	> 0,60	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,627	> 0,60	Reliabel
Keseluruhan Variabel	0,871	> 0,60	Reliabel

Sumber : SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel IV.V pada Uji Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha variabel *Usability* 0,757, *Information Quality* 0,619, *Service Interaction Quality* 0,712, dan *User Satisfaction* 0,627, dan keseluruhan variabel yaitu 0,871. Bahwa semua variabel dinyatakan Reliabel karena sudah melebihi nilai kriteria nya yaitu > 0,60.

4.3 Uji T

Uji t dipakai untuk menganalisis pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan menentukan apakah setiap variabel X memiliki dampak signifikan secara individual terhadap variabel Y. Sebuah variabel dianggap berpengaruh signifikan jika nilai t hitungnya melebihi t tabel, dan nilai signifikansinya di bawah 0.05. Sebaliknya, jika nilai t hitungnya kurang dari t tabel atau nilai signifikansinya di atas 0.05, maka variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan, maka variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan.

Tabel IV.VI
Hasil Uji T Usability

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.257	.944	4.509	.000
	TOTAL_X1	.170	.037	4.635	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : SPSS, 2025

Berdasarkan hasil T Hitung pada tabel IV.VI bahwa nilai T hitung X1 sebesar 4.635 dan Sig. <,001. Nilai t hitung ini memenuhi kriteria di mana t hitung lebih besar dari atau sama dengan T Tabel dan signifikansi kurang dari 0.05. Maka dapat disimpulkan variabel *Usability* berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Yang berarti hipotesis H1 dapat diterima.

Tabel IV.VII
Hasil Uji T Information Quality

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.331	1.079	2.160	.034
	TOTAL_X2	.247	.042	5.840	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : SPSS, 2025

Berdasarkan hasil T Hitung pada tabel IV.VII bahwa nilai T hitung X2 sebesar 5.840 dan Sig. <,001. Nilai t hitung ini memenuhi kriteria di mana t hitung lebih besar dari atau sama dengan T Tabel dan signifikansi kurang dari 0.05. Maka dapat disimpulkan variabel *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Yang berarti hipotesis H2 dapat diterima.

Tabel IV.VIII
Hasil Uji T Service Interaction Quality

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.489	.847	4.117	.000
	TOTAL_X3	.203	.033	6.077	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : SPSS, 2025

Berdasarkan hasil T Hitung pada tabel IV.VIII bahwa nilai T hitung X3 sebesar 6.077 dan Sig. <,001. Nilai t hitung ini memenuhi kriteria di mana t hitung lebih besar dari atau sama dengan T Tabel dan signifikansi kurang dari 0.05. Maka dapat disimpulkan variabel *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Yang berarti hipotesis H3 dapat diterima.

4.4 Uji F

Uji F merupakan metode untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0.05, ketiga variabel tersebut dianggap memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika F hitung kurang dari F tabel dan nilai signifikansi lebih dari 0.05, tidak ada pengaruh simultan yang signifikan.

Tabel IV.XII
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.662	3	8.887	16.750	.000 ^b
	Residual	40.325	76	.531		
	Total	66.988	79			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Sumber : SPSS, 2025

Tabel IV.XI menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Ini dibuktikan dengan nilai F hitung 16.750, yang lebih tinggi dari F tabel 3.117, serta nilai signifikansi <0.001, jauh di bawah batas signifikansi 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara kolektif memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis dampak kualitas situs web Prudential Indonesia terhadap kepuasan pengguna, menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*. Data yang dikumpulkan dari 80 responden dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pertama, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner terbukti layak dan terpercaya untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai *r* hitung melebihi *r* tabel (0,220) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Selain itu, uji reliabilitas mengkonfirmasi bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam penggunaannya.
2. Kedua, hasil uji *t* secara parsial menunjukkan bahwa ketiga dimensi *WebQual 4.0* secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. *Usability* memperoleh nilai *t* hitungnya 4,635, *Information Quality* 5,840, dan *Service Interaction Quality* 6,077, dengan nilai signifikansi untuk masing-masing dimensi kurang dari 0,001. Ini menegaskan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 dapat diterima, dan variabel kemudahan penggunaan, kejelasan dan kelengkapan informasi, serta kualitas interaksi layanan digital berperan penting dalam memengaruhi pengalaman pengguna.
3. Ketiga, uji F simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 16,750, yang lebih tinggi dari F tabel 3,117, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Ini menandakan bahwa ketiga dimensi *WebQual 4.0* (*Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*) secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna situs web Prudential.



Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Prudential Indonesia telah memenuhi standar dalam dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan pengembangan berkelanjutan tetap dibutuhkan agar *website* semakin mampu menjawab kebutuhan serta harapan penggunaannya di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aguspriyani, Y., & Polindi, M. (2023). *PENGARUH STRATEGI DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ASURANSI PADA GENERASI MILENIAL*. 41-42.
- [2] Febriani, N. (2020). *USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE WEBQUAL 4.0 ROLLOVER-REACTION.COM UNTUK MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN*. 196-197.
- [3] Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Fajriah Istiqamah, N., Diah, T., Pratiwi, A. P., & Kas, R. (2023). Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Socialization and Introduction of the SPSS Data Processing Application to Health Administration Students of the Faculty of Sports and Health Sciences. *JIPM : Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 25-27. <https://ejournal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>
- [4] Nelly, R. (2021). PERKEMBANGAN ASURANSI SYARIAH. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, 4, 437-448.
- [5] Prasianto, K. R., & Hartomo, K. D. (2022). Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(1), 1-8. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3286>
- [6] Putra, A. A., & Muryani, S. (2023). Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi. *Jurnal Infortech*, 5(2), 88-96. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech88>
- [7] Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- [8] Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*. 131-143.
- [9] Sonny, S., & Rizki, S. N. (2021). PENGEMBANGAN SISTEM PRESENSI KARYAWAN DENGAN TEKNOLOGI GPS BERBASIS WEB PADA PT BPR DANA MAKMUR BATAM. *JURNAL COMASIE*, 04(04), 52-58.