

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong terciptanya berbagai inovasi berbasis kecerdasan buatan, salah satunya adalah ChatGPT. Sebagai platform berbasis web yang dikembangkan oleh OpenAI, ChatGPT memanfaatkan teknologi Natural Language Processing (NLP) untuk membantu pengguna dalam berbagai kebutuhan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis performa website ChatGPT berdasarkan persepsi pengguna, khususnya mahasiswa Universitas Baturaja, dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi literatur, dan penyebaran kuesioner secara daring dengan menggunakan Google Forms. Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS dan Microsoft Excel 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi usability memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 15,96, diikuti oleh information quality sebesar 15,58, dan service interaction quality sebesar 11,47. Secara umum, persepsi pengguna terhadap performa website ChatGPT tergolong baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek interaksi layanan yang dinilai kurang personal dan tidak sepenuhnya menyerupai interaksi manusia. Kesimpulannya, ChatGPT memiliki kekuatan pada kemudahan penggunaan dan kualitas informasi, namun perlu peningkatan dalam kualitas interaksi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

## **ABSTRACT**

The rapid advancement of technology has led to the emergence of various innovations based on artificial intelligence, one of which is ChatGPT. As a web-based platform developed by OpenAI, ChatGPT utilizes Natural Language Processing (NLP) technology to assist users with a variety of information needs. This study aims to analyze the performance of the ChatGPT website based on user perceptions, particularly among students at the University of Baturaja, using the WebQual 4.0 method, which includes three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Data were collected through interviews, literature review, and online questionnaires distributed via Google Forms. Data analysis was conducted using SPSS software and Microsoft Excel 2019. The results show that the usability dimension received the highest average score of 15.96, followed by information quality at 15.58, and service interaction quality at 11.47. Overall, users perceive the performance of the ChatGPT website as good to very good. However, there are still weaknesses in the service interaction aspect, which is considered less personal and not fully resembling human-like interaction. In conclusion, ChatGPT's strengths lie in its ease of use and the quality of information provided, but improvements in interaction quality are needed to enhance user satisfaction and loyalty.