

Analisis Kualitas Website Teknik Informatika Universitas Teknologi Sumbawa Menggunakan Metode Webqual 4.0

Eri Sasmita Susanto¹, Farida Idifitriani², Rodianto³, Sukma Asyfinawati⁴

Prodi Informatika, Universitas Teknologi Sumbawa^{1,2,3,4}

Eri.sasmita.susanto@uts.ac.id¹, farida.idifitriani@uts.ac.id², Rodianto@uts.ac.id³, sukmaasy@gmail.com⁴

Abstract

Study program Informatics Engineering need to a website that is used to deliver information and services to lecturers and students. Since the website was implemented, complaints that often occur are the lack of features that help the interaction between study program managers and lecturers and students, and the quality of information services is not update. Therefore an evaloation process is needed to improve the quality of a website. The purpose of this research is to measure the quality of the Informatics Engineering website based on user perceptions, so that later it will be known the lack of the website and will produce some recommendations to improve the quality of the website. This research uses the Webqual 4.0 method which has three variables namely usability variable, information quality variable, and services interaction quality variable. The research produces recommendations that are needed by the study program to improve the quality of the Informatics Engineering website of the Sumbawa University of Technology for the service interaction quality variable, add chat room or question and answer facilities so that users can easily communicate and interact with the study program

Keywords: website, webqual 4.0, website quality

Abstrak

Program Studi Teknik Informatika perlu mempunyai sebuah website yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada dosen dan mahasiswa. Sejak website diimplementasikan, keluhan yang sering terjadi seperti kurangnya tersedianya fitur yang membantu interaksi pengelola program studi dengan dosen dan mahasiswa serta kualitas layanan informasi tidak update. Oleh karena itu proses evaluasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dari sebuah website. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas website Teknik Informatika berdasarkan persepsi pengguna, sehingga nantinya diketahui kekurangan website dan akan menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas website. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang memiliki 3 variabel yaitu variabel kegunaan (usability), variabel kualitas informasi (information quality) dan variabel kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Hasil penelitian ini berupa rekomendasi yang diperlukan program studi dalam meningkatkan kualitas website Teknik Informatika UTS yaitu berupa variabel kualitas interaksi layanan menambahkan fasilitas ruang chatting atau tanya jawab agar pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dan berinteraksi dengan pihak program studi

Kata kunci: website, webqual 4.0, kualitas website

I. PENDAHULUAN

Website adalah salah satu layanan media informasi atau kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink). [4]

Website biasanya digunakan sebagai sarana penyampaian informasi oleh perusahaan atau individu, begitu juga dengan suatu program studi di tingkat perguruan tinggi menggunakan website sebagai media untuk menyampaikan informasi[10]. Selain itu, manfaat website bagi suatu program studi di perguruan tinggi adalah wajah di dunia maya dan merupakan salah satu barometer untuk mengukur kualitas program studi tersebut[5]. Masyarakat akan melihat tampilan dari

website yang merupakan interaksi pertama. Civitas Akademika Teknik Informatika akan memanfaatkan website sebagai media awal untuk berinteraksi dengan pengguna dengan tujuan menunjang kegiatan belajar dan mengajar[6].

Teknik Informatika merupakan salah satu program studi yang termasuk ke dalam Fakultas Rekayasa Sistem Universitas Teknologi Sumbawa yang terletak di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebagai program studi yang berkaitan dengan teknologi sistem informasi, sudah pasti program studi Teknik Informatika di Universitas Teknologi Sumbawa memiliki situs website[7]. Selain sebagai media informasi dan komunikasi, peranan website Teknik Informatika bisa dianggap sebagai wajah depan dari program studi Teknik Informatika di dunia maya yang bisa diakses oleh siapa saja.

Website Teknik Informatika perlu mendapatkan perhatian untuk menjaga konsistensi kualitasnya, lantas kualitas program studi Teknik Informatika Universitas

Teknologi Sumbawa dari segi penilaian website menjadi semakin baik. Maka dari itu diperlukan adanya analisis pengukuran kualitas sebuah website berdasarkan tingkat kepuasan pengguna[8]. Jika hasilnya website ini kurang memuaskan pengguna maka tidak menutup kemungkinan akan dilakukan usulan perbaikan pada website Teknik Informatika sesuai dengan masukan dari pengguna.[9]

Peneliti [1] menganalisa salah satu website kantor pemerintah di wilayah Jawa Timur untuk mengetahui kualitas website tersebut terhadap kepuasan penggunaannya. Peneliti [2] menganalisa website akademik dari beberapa universitas di Indonesia untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Peneliti [3] menganalisa website Fakultas Teknik Universitas Janabadra untuk mengetahui kualitas layanan website serta faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap kualitas layanan website tersebut menggunakan metode Webqual.

Hasil dari kajian peneliti [1][2][3] menjadi referensi penelitian ini, namun terdapat beberapa aspek yang membedakan seperti objek penelitian ini adalah website Teknik Informatika Universitas Teknologi Sumbawa. Adapun perbedaan lainnya penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya ada pada penggunaan metode. Ada beberapa perbedaan atau keunggunaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya hanya menganalisis kualitas website khusus pada tampilan waranya saja, sedangkan pada penelitian ini menganalisis semua pada website.

Kelebihan WebQual pada penelitian ini adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (career center, staffsite, studentsite, central library, internal information system, dan lain-lain) maupun website eksternal (website maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain).

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode yang proses analisis datanya berupa data statistik. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

1. Studi Pustaka, yaitu metode dimana peneliti mencari dan mengumpulkan buku dan jurnal penelitian yang relevan untuk diambil data/informasi yang dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini.

2. Observasi, yaitu metode dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu website Teknik Informatika Universitas Teknologi Sumbawa.

3. Wawancara, yaitu metode dimana peneliti melakukan komunikasi langsung dengan pihak terkait untuk mendapatkan data atau informasi.

4. Kuesioner, yaitu metode dimana peneliti menyusun kuesioner yang selanjutnya akan disebarakan kepada responden. Responden penelitian ini adalah mahasiswa dan dosen dari program studi Teknik Informatika yang merupakan pengguna website. Kuesioner berisi daftar pernyataan berdasarkan instrumen Webqual 4.0 pada Tabel 1. Dalam standar metode

Webqual 4.0, total jumlah pernyataan adalah 22 pernyataan yang terdiri dari variabel kegunaan 8 pernyataan, variabel kualitas informasi 7 pernyataan dan variabel kualitas layanan interaksi 7 pernyataan.

Tabel 1. Instrumen Pernyataan Webqual 4.0

Variabel	Pernyataan WebQual	Pernyataan Kuesioner
Kegunaan (Usability)	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti	Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti
	Situs memiliki petunjuk yang jelas	Website memiliki navigasi/petunjuk yang jelas untuk ditelusuri
	Situs mudah digunakan	Website mudah untuk digunakan
	Situs memiliki tampilan yang menarik	Website memiliki tampilan yang menarik
	Desain sesuai dengan tipe situsnya	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website profil program studi
	Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan	Website memiliki kompetensi yang baik
	Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya	Website memberikan pengalaman positif bagi saya
Kualitas Informasi (Information Quality)	Menyediakan informasi yang akurat	Website menyediakan informasi yang akurat
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date	Website menyediakan informasi yang up to date
	Menyediakan informasi yang relevan	Website menyediakan informasi yang relevan
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	Menyediakan informasi secara detail	Website menyediakan informasi secara detail
	Memberikan informasi dalam format yang sesuai	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	Memiliki reputasi yang baik	Website memiliki reputasi yang baik
	Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	Website memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus dll)

Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	<i>Website</i> menyimpan informasi pribadi saya dengan aman
Menciptakan kesan personal	<i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi pengguna
Menyampaikan maksud dari komunitas	<i>Website</i> menyampaikan maksud dan tujuan dari program studi dengan baik
Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak program studi
Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan	<i>Website</i> memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan

Salah satu skala pengukuran yang akan dipakai pada penelitian ini adalah skala Likert, yang merupakan skala pengukuran yang mempunyai 5 sampai 7 nilai yang menjadi pilihan jawaban responden dalam menentukan nilai suatu pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner.

Tabel 2. Skala Pengukuran

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

III. HASIL PENELITIAN

3.1 Responden Penelitian

Dari hasil jawaban kuesioner yang disebar melalui layanan Google Form dan mendapatkan 85 responden, dapat diketahui karakteristik responden yang mengisi kuesioner. Karakteristik responden tersebut akan dipaparkan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Rekap Responden Kuesioner

Kriteria	Responden	Persentase
Mahasiswa	78	91,8%
Dosen	7	8,2%
Total	85	100%

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa responden terbanyak yang mengisi kuesioner adalah dari mahasiswa.

3.2 Hasil Pengisian Kuesioner

Pada variabel kegunaan ada 8 pernyataan yang wajib diisi responden. Berikut ini hasil rekap jawaban kuesioner yang telah diisi responden :

Tabel 4. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner Variabel Kegunaan

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	0	1	11	57	16
2	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	0	1	14	50	20
3	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas untuk ditelusuri	0	0	11	56	18
4	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	0	0	9	51	25
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	0	2	23	44	16

6	<i>Website</i> memiliki desain yang sesuai dengan jenis <i>website</i> profil program studi	0	2	18	45	20
7	<i>Website</i> memiliki kompetensi yang baik	0	1	19	50	15
8	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi saya	0	3	19	43	20

Pada variabel kualitas informasi ada 7 pernyataan yang wajib diisi responden. Berikut ini hasil rekap jawaban kuesioner yang telah diisi responden :

Tabel 5. Hasil Rekap Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	0	2	15	62	6
2	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0	1	20	58	6
3	<i>Website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	0	5	31	42	7
4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	0	2	24	51	8
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah untuk dimengerti	0	1	15	55	14
6	<i>Website</i> menyediakan informasi secara detail	0	3	24	52	6
7	<i>Website</i> menyediakan informasi dalam format yang sesuai	0	1	21	45	18

3.3 Pengujian dan Analisis Data

Untuk memudahkan pengolahan data, maka akan diberikan kode terlebih dahulu pada tiap-tiap pernyataan. Kode yang telah diberikan tersebut dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Kode Pernyataan

Variabel	Pernyataan Webqual	Kode
Kegunaan (<i>Usability</i>)	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	X1.1
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti	X1.2
	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas untuk ditelusuri	X1.3
	<i>Website</i> mudah untuk digunakan	X1.4
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	X1.5
	<i>Website</i> memiliki desain yang sesuai dengan jenis <i>website</i> profil program studi	X1.6
	<i>Website</i> memiliki kompetensi yang baik	X1.7
	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi saya	X1.8
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat	X2.9
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X2.10
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	X2.11
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	X2.12
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti	X2.13
	<i>Website</i> menyediakan informasi secara detail	X2.14
	<i>Website</i> memberikan informasi dalam format yang sesuai	X2.15
(Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service</i>))	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	X3.16
	<i>Website</i> memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari <i>website</i> terhindar dari virus dll)	X3.17

Interaction Quality)	Website menyimpan informasi pribadi saya dengan aman	X3.18
	Website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna	X3.19
	Website menyampaikan maksud dan tujuan dari program studi dengan baik	X3.20
	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak program studi	X3.21
	Website memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan	X3.22

Selanjutnya dilakukan uji validitas untuk menentukan valid atau tidaknya sebuah kuesioner dalam suatu penelitian. Uji validitas dilakukan dengan cara melihat nilai corrected item-total correlation menggunakan rumus kolerasi pearson product moment. Setiap item kuesioner dianggap valid ketika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$. Jika nilai kolerasi atau $r \text{ tabel}$ lebih kecil dari $r \text{ hitung}$ yang didapat maka item dianggap valid. Dalam penelitian ini diketahui nilai $r \text{ tabel}$ adalah 0,213.

Tabel 7. Uji Validitas

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai $r \text{ hitung}$	Keterangan
Kegunaan (Usability)	X1.1	0,745	Valid
	X1.2	0,698	Valid
	X1.3	0,565	Valid
	X1.4	0,678	Valid
	X1.5	0,669	Valid
	X1.6	0,720	Valid
	X1.7	0,646	Valid
	X1.8	0,620	Valid
Kualitas Informasi (Information Quality)	X2.9	0,709	Valid
	X2.10	0,753	Valid
	X2.11	0,630	Valid
	X2.12	0,740	Valid
	X2.13	0,726	Valid
	X2.14	0,736	Valid
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	X2.15	0,707	Valid
	X3.16	0,725	Valid
	X3.17	0,632	Valid
	X3.18	0,698	Valid
	X3.19	0,649	Valid
	X3.20	0,727	Valid
	X3.21	0,649	Valid
	X3.22	0,790	Valid

Kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk melihat dan mengetahui seberapa besar suatu instrumen penelitian dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil pengujian dapat dipercaya apabila hasil yang didapatkan relatif sama dalam beberapa kali pengujian. Metode pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas memakai batasan 0,6. Jika nilai reabilitas kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Tabel 8. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded	0	0
	Total	85	100,0

IV. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data yang telah didapat dari rekapitulasi jawaban kuesioner dari semua responden, dapat diketahui bahwa dari setiap variabel responden lebih banyak memberikan tanggapan setuju dan netral pada setiap pernyataan.

Variabel kegunaan memiliki nilai persentase paling tinggi dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu

sebesar 80,17%. Pada variabel ini peneliti tidak akan memberikan rekomendasi, karena data menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki predikat “Sangat Baik” pada masing-masing pernyataan.

Tabel 9. Predikat Pernyataan Pada Variabel Usability

Kode	Persentase	Predikat
X1.1	80,70%	Sangat Baik
X1.2	80,94%	Sangat Baik
X1.3	81,64%	Sangat Baik
X1.4	83,76%	Sangat Baik
X1.5	77,41%	Sangat Baik
X1.6	79,52%	Sangat Baik
X1.7	78,58%	Sangat Baik
X1.8	78,82%	Sangat Baik

Pada Tabel 9 diketahui predikat setiap pernyataan pada variabel kegunaan adalah “Sangat Baik”. Cara untuk mengetahui predikat masing-masing pernyataan adalah jika nilai persentase $\geq 76\%$ maka mendapatkan predikat “Sangat Baik”. Dalam kasus ini peneliti hanya akan memberi saran agar variabel kegunaan tetap dipertahankan kualitasnya, jika perlu diadakan pembaharuan secara berkala oleh pihak pengelola sehingga bisa mempertahankan nilai kepuasan pengguna terhadap website.

Selanjutnya variabel kualitas informasi memiliki nilai persentase lebih rendah dibandingkan dengan variabel kegunaan yaitu sebesar 76,16% dengan predikat sebagai berikut :

Tabel 10. Predikat Pernyataan pada Variabel Information Quality

Kode	Persentase	Predikat
X2.9	76,94%	Sangat Baik
X2.10	76,23%	Sangat Baik
X2.11	72,23%	Baik
X2.12	75,29%	Baik
X2.13	79,29%	Sangat Baik
X2.14	74,35%	Baik
X2.15	78,82%	Sangat Baik

Pada Tabel 10 diketahui predikat setiap pernyataan pada variabel kegunaan terdiri dari “Baik” dan “Sangat Baik”. Cara untuk mengetahui predikat masing-masing pernyataan adalah jika nilai persentase $\geq 51\%$ maka mendapatkan predikat “Baik” dan selebihnya “Sangat Baik”. Rekomendasi yang akan diberikan untuk variabel Kualitas Informasi adalah pada pernyataan X2.11 dengan nilai paling rendah yakni “website menyediakan informasi yang up to date” yang memperoleh nilai 72,23%. Untuk menambah nilai pada pernyataan ini, pihak pengelola website dapat melakukan pembaharuan atau update informasi dan data secara teratur.

Kemudian variabel kualitas interaksi layanan memiliki nilai persentase paling rendah dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu sebesar 75,52% dengan predikat sebagai berikut :

Tabel 11. Predikat Pernyataan pada Variabel Service Interaction Quality

Kode	Persentase	Predikat
X3.16	77,41%	Sangat Baik
X3.17	74,11%	Baik
X3.18	73,88%	Baik
X3.19	74,58%	Baik
X3.20	78,35%	Sangat Baik

X3.21	72,70%	Baik
X3.22	77,64%	Sangat Baik

Pada Tabel 11 diketahui predikat setiap pernyataan pada variabel kualitas interaksi layanan terdiri dari “Baik” dan “Sangat Baik”. Cara untuk mengetahui predikat masing-masing pernyataan adalah jika nilai persentase $\geq 51\%$ maka mendapatkan predikat “Baik” dan selebihnya “Sangat Baik”. Rekomendasi yang akan diberikan untuk variabel Kualitas Interaksi Layanan adalah pada pernyataan X3.21 dengan nilai paling rendah yaitu “Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak program studi” yang memperoleh nilai 72,20%. Untuk menambah nilai pada pernyataan ini pihak pengelola *website* disarankan untuk menambahkan fasilitas berupa fitur tanya jawab atau ruang *chatting* yang interaktif untuk menunjang komunikasi antara program studi dengan pengguna *website*. Dengan ditambahkannya hal tersebut maka pengguna bisa memanfaatkan layanan tersebut sehingga tidak harus datang langsung ke program studi untuk bertanya.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari semua proses pengumpulan, proses pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan di penelitian ini dengan menggunakan 3 variabel yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas penggunaan website terhadap layanan civitas akademika program studi Teknik Informatika Universitas Teknologi Sumbawa.
2. Penelitian melibatkan 85 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa Program Studi Informatika Universitas Teknologi Sumbawa. Hasil penyebaran kuesioner berdasarkan variabel Webqual 4.0 dengan 22 butir pernyataan menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas website Teknik Informatika, namun ada juga beberapa indikator yang kurang memuaskan bagi beberapa pengguna.
3. Pada analisis statistik deskriptif nilai persentase yang diperoleh yaitu pada variabel Kegunaan sebesar 80,17%, variabel Kualitas Informasi sebesar 76,16% dan variabel Kualitas Interaksi Layanan sebesar 75,52%.
4. Guna meningkatkan kualitas *website* Teknik Informatika UTS diberikan beberapa rekomendasi yaitu, untuk variabel kualitas interaksi layanan menambahkan fasilitas ruang *chatting* atau tanya jawab agar pengguna dapat dengan mudah berkomunikasi dan berinteraksi dengan pihak program studi. Selanjutnya untuk variabel kualitas informasi adalah melakukan

pembaharuan informasi secara berkala pada website sehingga pengguna dapat dengan mudah mengetahui informasi terkini dari program studi.

5. Untuk variabel kegunaan tidak diberikan rekomendasi perbaikan karena hasil dari data pengujian menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki predikat “Sangat Baik” yang berarti pengguna sudah merasa puas dengan kualitas website pada variabel kegunaan.

VI. REFERENSI

- [1] Ahmadi, C., & Dadang Hermawan, E-Business & E-Commerce, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- [2] Arikunto, S., Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- [3] Assegaff, M., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10, No. 02, 171-186, Juli 2009.
- [4] Azwar, S., Metode Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003.
- [5] Barnes, S. & Richard Vidgen., “An Evaluation of Cyber-Bookshops: The Webqual Method”, International Journal of Electronic Commerce, Vol. 06, No. 01, 11-30, 2001.
- [6] Barnes, S. & Richard Vidgen., “An Integrative Approach to the Assesment of E-Commerce Quality”, Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 03, No. 03, 114-127, 2002.
- [7] Barnes, S. & Richard Vidgen., “Measuring Website Quality Improvements: a case study of the forum on strategic management”, Industrial Management & Data System, Vol. 103, No. 05, 297-309, 2003.
- [8] Budiastuti, Dyah. & Agustinus Bandur, Validitas dan Reliabilitas Penelitian, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- [9] Ghozali, Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [10] Hyejeong, K. & Linda S. Niehm., “The impact of Website Quality in Information Quality, Value, an Loyalty Intention in Appareal Retailing”, Journal of Interactive Marketing, Vol. 23, No. 03, 221-233, August 2009.
- [11] Kadir, Abdul, Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001.
- [12] Komaruddin, Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke 5, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

- [13] Ladjamudin, A. B., Analisis dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [14] Makinuddin & Sasangko, T. H., Analisis Sosial, Bandung: AKATIGA, 2006.
- [15] Nugroho, A., Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, Yogyakarta: Trans Tekno, 2017.
- [16] Setiyorini, Agustin, “Analisa Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik Universitas Janabadra Menggunakan Metode WebQual”, Jurnal Informasi Interaktif, Vol. 01, No. 01, 26-33, Mei 2016.
- [17] Sibero, A. F., Kitab Suci Web Programming, Yogyakarta: MediaKom, 2011.
- [18] Sinuraya, Junus, “Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)”, Jurnal Teknovasi, Vol. 06, No. 01, 51-59, 2019.
- [19] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Bandung: Alfabeta, 2009.
- [20] Sutedjo, A. Y., Mengenal Penyakit Melalui Pemeriksaan Laboratorium, Yogyakarta: Amara Books, 2006.
- [21] Usman, Social Package of Social Science (SPSS), Bandung: Bumi Aksara, 2008.

