



**ANALISIS KUALITAS WEBSITE BERDASAR PERSEPSI PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
(STUDI KASUS PADA APLIKASI ITOS DI AREA TANJUNG PRIOK II
DOMESTIK PT IPC TPK)**

**Maydhi Wiratamara Nursholehah¹⁾, Sunny Arief Sudiro²⁾
Universitas Gunadarma**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

*Dikirim : 01 September 2020
Revisi pertama : 07 September 2020
Diterima : 14 September 2020
Tersedia online : 01 Oktober 2020*

Kata Kunci: WebQual 4.0, iTOS, SPSS

*Email : maydhiara70@gmail.com¹⁾,
sunny@staff.gunadarma.ac.id²⁾*

Di era globalisasi teknologi internet semakin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dilakukan melalui dunia maya. Fungsi dari teknologi informasi adalah dapat mempermudah masyarakat dalam menyebarkan informasi melalui internet. Salah satu teknologi informasi yang digunakan dalam era digital ini adalah website. Website sering digunakan dalam perusahaan salah satunya untuk membantu fungsi perencanaan dan pengendalian proses pelayanan dan penanganan barang. Proses tersebut juga dilakukan di PT IPC TPK dengan menggunakan website iTOS. iTOS adalah aplikasi berbasis web pada terminal yang dibangun untuk mendukung kegiatan pelayanan petikemas. Aplikasi website iTOS perlu dikaji untuk mengetahui kualitas website menurut pengguna operasional di wilayah Tanjung Priok II. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0. Data kuesioner yang didapat tersebut diolah dengan menggunakan SPSS. Kualitas website iTOS dan kepuasan pengguna berdasarkan perhitungan dimensi Information Quality (X1) 80,3% dan User Satisfaction (Y) memiliki penilaian "Layak" 73,8%, sedangkan untuk dimensi Usability Quality (X2) 88,4% dan Interaction Quality (X3) 78,68% memiliki penilaian "Sangat Layak".

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi teknologi internet semakin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dilakukan melalui dunia maya. Menurut Haag & Keen, Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan informasi (I Made Marthana Yusa, 2016) .

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di suatu perusahaan ditandai dengan munculnya berbagai website sebagai pengganti suatu proses yang dahulu dilakukan secara manual dan kini dilakukan oleh sistem. Teknologi website ini juga dapat digunakan dalam bidang sistem operasional di pelabuhan.

Aplikasi iTOS adalah aplikasi berbasis web pada terminal yang dibangun untuk mendukung kegiatan pelayanan peti kemas, mulai dari proses perencanaan kapal, alat, sumber daya manusia, dan area penyimpanan (*yard*) sampai dengan kegiatan operasional di terminal. Selain itu aplikasi iTOS ini juga dibuat untuk mendukung program standarisasi dan sistemisasi proses pelayanan petikemas di masing-masing terminal (Astutik Nur Qomariyah, 2009).

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan adanya analisis terhadap kualitas layanan website iTOS untuk mengetahui apakah website sudah sesuai dengan harapan pengguna atau belum. Metode WebQual merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (karyawan). Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas website iTOS yang kemudian dapat menjadi *feedback* atau umpan balik bagi perusahaan sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan website perusahaan dimasa yang akan datang. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan pengguna website iTOS untuk selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan website tersebut.

Rumusan Masalah

iTOS adalah aplikasi berbasis web pada terminal yang dibangun untuk mendukung kegiatan pelayanan peti kemas, mulai dari proses perencanaan kapal, alat, dan area penumpukan (*yard*) sampai dengan kegiatan operasional di terminal seperti pencatatan kegiatan bongkar/muat dan truk yang keluar dan masuk di area terminal. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis website iTOS sehingga dapat diketahui kualitas website tersebut menurut pengguna operasional.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini Mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan pengguna website iTOS untuk selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan website tersebut dan Mengetahui pengaruh dimensi WebQual secara simultan pada website iTOS terhadap kepuasan pengguna.

KAJIAN PUSTAKA

Internet (*International Networking*) atau Net

Internet adalah kumpulan luas dari jaringan komputer yang saling terhubung di seluruh dunia, mulai dari komputer kecil (*personal computer / PC*) dirumah-rumah sampai komputr besar di perusahaan-perusahaan. Internet merupakan jaringan luas dari jutaan jaringan komputer yang menjangkau jutaan orang diseluruh jagat raya (Rezky Kemala Dewi Siregar, 2018)

Aplikasi iTOS

Aplikasi iTOS adalah Salah satu sistem yang dipakai oleh IPC TPK adalah iTOS. Sistem operasional pelabuhan atau dapat disebut dengan TOS (*Terminal Operating System*) adalah aplikasi berbasis web pada terminal yang dibangun untuk mendukung kegiatan pelayanan peti kemas, mulai dari proses perencanaan kapal, alat, sumber daya manusia, dan area penyimpanan (yard) sampai dengan kegiatan operasional di terminal seperti pencatatan kegiatan bongkar/muat, penumpukan, serta truk masuk dan keluar di area terminal, Aplikasi iTOS dibangun mulai tahun 2014, aplikasi iTOS dibangun untuk mendukungkebutuhan sistem operasional terminal. Selain itu aplikasi iTOS ini juga dibuat untuk mendukung program standarisasi dan sistemisasi proses pelayanan petikemas di masing-masingterminal. Serta untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja operasi pelayanan petikemas dengan penerapan sistem teknologi informasi (Wahidin, 2013)

Website

Website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya disebut *web page*. Selain itu website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia (Wahidin, 2013).

WebQual

WebQual Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksid engan pelanggan. WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. WebQual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada voice ofcustomer dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa (Stuart J Barnes and Richard T Vidgen, 2002). Dari konsepQFD tersebut, WebQual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website (Setiawan Santoso, Muhammad Fauzi Anwar, 2015) WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. WebQual telah digunakan untuk mengukur kualitas website UK Bussiness School, toko buku online dan website pemerintahan. Pengembangan WebQual telah mencapai versi 4.0, pada versi WebQual 1.0, WebQual hanya kuatpada information quality, dimensinya adalah ease of use, experience, information, communication dan integration, alternatif pada WebQual 1.0 diujikan dengan metode pilot kuisisioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih

besar dan dengan 24 pertanyaan untuk mengujikualitas situs UK Bussines school dengan mengikuti standar dari QFD .

Pada Webqual 2.0 dilakukan perbaikan pada persepektif interaction dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif webqual 1.0 dan mulai dilakukan perbandingan dengan Servqual, diujikan pada domain toko buku online Amazon, Blackwells dan Internet bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet. Pada Webqual 3.0 dimensinya adalah web information quality (accurate, timely, reliable), web interaction quality (good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliveras promise) site design quality (easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online [Sastika, 2016]. Pada WebQual 4.0 menggunakan tiga kategori pengukuran. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansidari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website (Setiawan Santoso, Muhammad Fauzi Anwar, 2015)

SPSS

SPSS ketika awal dikenalkan memiliki singkatan Statistical Pack age for Social Sciences. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hullm dan DaleH. Bent pada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial. SPSS dapat digunakan sebagai penelitian pasar (market research), penelitian kesehatan, penelitian pendidikan, survei perusahaan, dan lain-lain. Karena SPSS rupanya dapat diterapkan dalam segala bidang, singkatannya pun diganti menjadi Statistical Product and Service Solution. Pada tahun 1984, SPSS menjadi program pertama yang memasarkan software analisis untuk PC (Personal Computer), saat itu masih era DOS (Disk Operating System). Tahun 1992, SPSS dirilis dalam versi Windows. Pada tahun 2009, SPSS diakuisisi oleh perusahaan IBM. Pada tahun 2009 sampai 2010, SPSS diberi nama PASW (Predictive Analytics SoftWare). Pada agustus 2010, SPSS diberi nama IBM PSS Statistics. SPSS terbaru keluaran 2011 adalah IBM SPSS Statistics 20.0 SPSS bukanlah satu-satunya program analisis statistik. Pesaing SPSS antaranya AMOS, Lisrel, Minitab, PLS, SAS, dan lain-lain. Diantara berbagai macam pilihan program analisis statistik, SPSS dapat menjadi pilihan utama karena *user friendly* (mudah digunakan). Selain itu, SPSS memiliki sejumlah fasilitas yang dapat menangani berbagai permasalahan statistika, seperti uji statistik inferensial (mencari mean, median, modus, dan lain-lain). Uji statistik inferensial (mencari korelasi, perbedaan, pengaruh) ataupun melakukan analisis faktor. SPSS juga diketahui dapat digunakan untuk mengakses dari data berbagai macam software lainnya (seperti dbase, Lotus, Access, text file, *spread-sheet*) yang selanjutnya diolah menjadi data analisis (Imam Ghozali, 2001)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah metode WebQual yaitu menggunakan tiga kategori pengukuran. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Dengan pendekatan survei berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian. Dengan metode ini penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek - aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti oleh penulis, sehingga akan memperoleh data - data yang dapat mendukung penyusunan laporan penelitian dimana pada penelitian tersebut dibutuhkan beberapa sampel kuesioner dari 100 orang pengguna website iTOS karyawan PT IPC TPK sedangkan Pembagian Kuesioner dilakukan mulai tanggal 29 Januari 2020 – 14 Februari 2020.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan Kuesioner terdiri dari 6 pertanyaan Information Quality, 7 pertanyaan Usability Quality, 5 pertanyaan Interaction Quality dan 6 pertanyaan User Satisfaction. Tujuan penyebaran kuesioner tersebut adalah untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna terkait website iTOS di wilayah Tanjung Priok II. Kuesioner yang disebar melalui google form.

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan yang aktif sebagai pengguna website iTOS atau yang sudah pernah menggunakan website iTOS di PT IPC TPK. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil sampel dari karyawan IPC TPK yang terletak di Terminal Operasi 2 IPC Tanjung Priok, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisikan sekumpulan pertanyaan ataupun pernyataan yang berjumlah 100 responden.

Teknik Analisa Data

Data yang sudah terkumpul pada penelitian Analisis kualitas website iTOS di PT IPC TPK nantinya akan melewati beberapa Teknik analisis data:

1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* adalah ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Zulkili Matondang, 2009)

2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien. Koefisien yang tinggi berarti reliabilitas yang tinggi (Haryadi Sarjono, 2011)

3. Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear Ordinary Least Square (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur adanya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen [Sarjono and Julianita, 2011]. Didalam penelitian ini, yang menjadi Variabel Bebas (*Independent Variable*) yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi). Sedangkan untuk Variabel Terikat (Variabel Dependen) adalah *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data yang akan dijadikan hasil dari penelitian ini adalah mengenai karakteristik responden dari penyebaran data yang diperoleh di lapangan. Sampel data yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang, Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara online dengan membagikan *google form* kepada karyawan pengguna aplikasi iTOS. Pembagian Kuesioner dilakukan mulai tanggal 29 Januari 2020 – 14 Februari 2020 untuk pengguna website iTOS. Responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 71 responden atau 71% dari keseluruhan responden yang terpilih. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 29 responden atau 29% dari keseluruhan responden yang terpilih. Responden dengan usia kisaran 20-30 tahun dengan jumlah 69 responden atau 69%, selanjutnya responden yang berusia kisaran 31- 40 tahun dengan jumlah 27 responden atau 27% dan responden yang berusia kisaran 41-50 tahun dengan jumlah 4 responden atau 4% dari keseluruhan responden yang dipilih. responden berdasarkan divisi Planning Control dengan jumlah 42 responden atau 42%, responden dengan divisi Operasi dengan jumlah 19 responden atau 19% dan untuk responden yang mengakses divisi Billing dengan jumlah 14 responden atau 14%, responden dengan divisi Pemeliharaan dan Pengembangan SI berjumlah 25 atau 19%.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai dari r_{hitung} dapat dilihat dalam *Pearson Correlation* pada output program SPSS. Pengambilan suatu keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (5%; N=100) maka variabel penelitian dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Hasil uji validitas pada variabel *Information Quality* (X_1) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Information Quality (X_1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,591	0,1966	Valid
X1.2	0,556	0,1966	Valid
X1.3	0,601	0,1966	Valid
X1.4	0,674	0,1966	Valid
X1.5	0,647	0,1966	Valid
X1.6	0,599	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Hasil uji validitas pada variabel *Usability Quality* (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Usability Quality (X_2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,499	0,1966	Valid
X2.2	0,689	0,1966	Valid
X2.3	0,701	0,1966	Valid
X2.4	0,721	0,1966	Valid
X2.5	0,683	0,1966	Valid
X2.6	0,627	0,1966	Valid
X2.7	0,586	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Hasil uji validitas pada variabel *Interaction Quality* (X_3) adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Interaction Quality (X_3)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,651	0,1966	Valid
X3.2	0,678	0,1966	Valid
X3.3	0,636	0,1966	Valid
X3.4	0,607	0,1966	Valid
X3.5	0,636	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Hasil uji validitas pada variabel *User Satisfaction* (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Validitas Interaction Quality (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,787	0,1966	Valid
Y2	0,715	0,1966	Valid
Y3	0,653	0,1966	Valid
Y4	0,664	0,1966	Valid
Y5	0,710	0,1966	Valid
Y6	0,627	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada output program SPSS dan ditunjukkan dengan besarnya nilai *alpha* (α). Pengambilan keputusan reliabilitas jawaban atas suatu variabel ditentukan dengan asumsi apabila nilai *alpha cronbach* > 0,60 maka butir pernyataan atas variabel yang diteliti adalah reliabel. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Rangkuman Pengujian Reliabilitas

Pernyataan	r_{alpha}	Cronbach's Alpha	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,850	0,60	0,1966	Valid
X2	0,848	0,60	0,1966	Valid

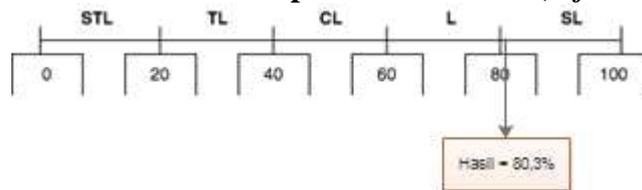
X3	0,800	0,60	0,1966	Valid
Y	0,862	0,60	0,1966	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Berdasarkan tabel 5 dapat ditunjukkan bahwa semua nilai variabel dinyatakan reliabel dengan nilai > 0,60.

Pada variable *Information Quality* dalam penelitian ini terdapat 6 indikator yaitu: informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi tepat waktu, informasi yang relevan, informasi yang mudah dipahami, informasi secara terperinci, dan informasi dalam format yang sesuai. Dimensi *Information Quality* (X_1) memiliki presentase terbesar pada skor “4” atau responden yang menjawab “Setuju” sebesar 80,3% dari skor maksimum yaitu 3000 (100%).

Gambar 1. Hasil Penilaian Independent Variable (*Information Quality*)

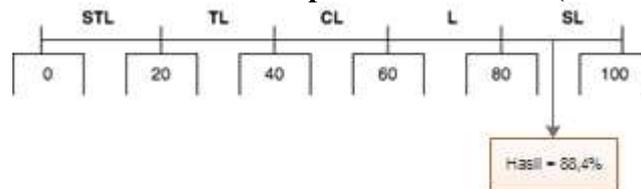


Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Kesimpulan dari gambar adalah adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner aplikasi iTOS memiliki kualitas informasi (*Information Quality*) yang berarti sangat layak.

Usability Quality dalam penelitian ini terdapat 7 indikator yaitu: mudah pengoperasian, nteraksi antara pengguna dengan situs jelas dan mudah dipahami, navigasi mudah, mudah digunakan, tampilan menarik, desain sesuai dan menemukan informasi yang dicari. Dimensi *Usability Quality* (X_2) memiliki presentase terbesar pada skor “4” atau responden yang menjawab “Setuju” sebesar 88,4% dari skor maksimum yaitu 3500 (100%).

Gambar 2. Hasil Penilaian Independent Variable (*Usability Quality*)

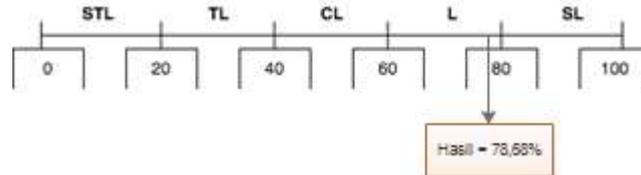


Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Kesimpulan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner aplikasi iTOS memiliki kualitas informasi (*Usability Quality*) yang berarti sangat layak.

Interaction Quality dalam penelitian ini terdapat 5 indikator yaitu: memiliki reputasi yang baik, rasa aman, keamanan data pribadi, ruang member, ruang diskusi antar member dan sesuai kebutuhan. Dimensi *Interaction Quality* (X_3) memiliki presentase terbesar pada skor “4” atau responden yang menjawab “Setuju” sebesar 78,68% dari skor maksimum yaitu 2500 (100%).

Gambar 3. Hasil Penilaian Independent Variable (*Usability Quality*)



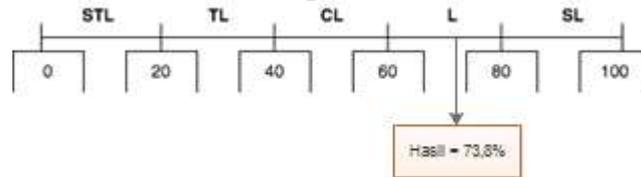
Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

Kesimpulan bahwa adanya kecenderungan pengguna menyetujui pernyataan pada kuesioner aplikasi iTOS memiliki kualitas informasi (*Interaction Quality*) yang berarti sangat layak.

User Satisfaction dalam penelitian ini terdapat 6 indikator yaitu: suka dengan tampilan website, senang berinteraksi, perpindahan halaman utama ke halaman lain terasa cepat, dapat diakses dengan baik menggunakan gadget, dapat diakses dengan baik menggunakan

berbagai macam browser dan dapat dijadikan contoh untuk website lain. Dimensi *User Satisfaction* (Y) memiliki presentase terbesar pada skor “4” atau responden yang menjawab “Setuju” sebesar 73,8% dari skor maksimum yaitu 3000 (100%).

Gambar 4. Hasil Penilaian Independent Variable (*User Satisfaction*)



Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2020)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian berdasarkan pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini adalah Kualitas website iTOS dan kepuasan pengguna berdasarkan perhitungan dimensi *Information Quality* (X1) 80,3% dan *User Satisfaction* (Y) memiliki penilaian “Layak” 73,8%, sedangkan untuk dimensi *Usability Quality* (X2) 88,4% dan *Interaction Quality* (X3) 78,68% memiliki penilaian “Sangat Layak”.

Saran

Beberapa saran bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas website antara lain:

1. Pengembang lebih meningkatkan kualitas website dari *Interaction Quality*, karena variabel tersebut memiliki pengaruh positif, tetapi berdasarkan hasil penelitian nilai tersebut kurang, sehingga terhadap kepuasan pengguna website iTOS, salah satu caranya yaitu menyediakan ruang diskusi antar member.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi dengan pendekatan / framework lainnya dalam mengukur suatu kualitas website seperti Importance Performance Analysis.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik Nur Qomariyah. 2009. Perilaku penggunaan internet pada kalangan remaja di perkotaan. *Universitas Airlangga Surabaya*, 6, 55–64.
- Haryadi Sarjono, W. J. 2011. *Spss vs lisrel*. Salemba Empat.
- I Made Marthana Yusa. 2016. Sinergi Sains, Teknologi Dan Seni: Dalam Proses Berkarya Kreatif di Dunia Teknologi Informasi. *STMIK Indonesia*, 4, 66–76.
- Imam Ghozali. 2001. *Aplikasi analisis dengan program spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rezky Kemala Dewi Siregar, R. A. F. 2018. Analisis kualitas website ruangguru. com menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *EProceedings of Management*, 5, 55–65.
- Setiawan Santoso, Muhammad Fauzi Anwar, S. H. 2015. *Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importanceperformance analysis (ipa) pada situs kaskus*. In *National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE)*. 5, 23–33.
- Stuart J Barnes and Richard T Vidgen. 2002. *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*. *J. Electron. Commerce Res.* 3, 114–127.
- Wahidin, A. 2013. *Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website universitas negeri yogyakarta (uny)*. 4(6), 34–45.
- Zulkili Matondang. 2009. Validitas dan reliabilitas suatu instrumen. *Jurnal Tabularasa*, 6, 87–97.