

Pengukuran Kualitas *Website* Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menggunakan Metode *Webqual*

Fathiyah Nopriani

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
 Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Pahlawan, Kemuning, Palembang, Indonesia
 e-mail: fathiyahnopriani_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

The website of the Faculty of Da'wah and Communication at the State Islamic University of Raden Fatah Palembang should have good quality to provide information as a form of service to its users, but since the development, improvement, and addition of features, the service quality of the website has not been known, because so far no quality measurement has been carried out. The purpose of this study was to find out how much the quality level of the website of the Faculty of Da'wah and Communication of Raden Fatah State Islamic University Palembang used the Webqual method. The dimensions used in the measurement include usability, information quality, service interaction quality. The results of the analysis show that the Usability, Information Quality, Interaction Quality variables have a significant value on User Satisfaction which has no effect on Usability because the significant value is greater than 0.05.

Keywords: *Usability, information quality; service interaction quality, Interaction Quality; User Satisfaction.*

Abstrak

Website Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang harusnya memiliki kualitas yang baik untuk memberikan informasi sebagai wujud pelayanan kepada penggunanya, namun sejak pengembangan, perbaikan, dan penambahan fitur, kualitas layanan website tersebut belum diketahui, karena selama ini belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas website Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode Webqual. Dimensi yang digunakan dalam pengukuran meliputi kemudahan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi pelayanan (service interaction quality). Hasil analisis didapatkan variabel Usability, Information Quality, Interaction Quality nilai signifikan terhadap User Satisfaction yang tidak berpengaruh adalah Usability karena nilai signifikannya lebih besar dari 0,05.

Kata Kunci: *Usability, information quality; service interaction quality, Interaction Quality; User Satisfaction.*

1. Pendahuluan

Website merupakan kumpulan halaman berupa data teks, gambar, video, animasi dan gabungan yang memberikan informasi bagi penggunanya. Saat ini banyak instansi pemerintah dan BUMN atau BUMD, Perguruan Tinggi, perusahaan, usaha rumahan pun sudah mempunyai website sebagai salah satu sumber pelayanan dan pusat mendapatkan informasi. Tak terkecuali di dunia pendidikan, website menjadi wadah penyampaian informasi mengenai akademik, jadwal sekolah atau kuliah, berita-berita akademik dan lain sebagainya. Perguruan Tinggi Negeri ataupun swasta mempunyai website tersendiri sebagai salah satu media penyampaian informasi.

Sejak alih status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, website merupakan salah satu media penyampaian informasi dan profil bagi civitas akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Demikian juga masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi yang berkaitan dengan Fakultas Dakwah dan Komunikasi diantaranya berita, layanan dan pengumuman serta lainnya, dapat dengan cara mengakses melalui web dakkom.radenfatah.ac.id. Website Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentu diharapkan

mempunyai kualitas yang baik untuk memberikan informasi sebagai bentuk pelayanan kepada penggunanya.

Kualitas layanan yang rendah akan berdampak pada munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan. Maka dari itu peningkatan kualitas dalam layanan berbasis website merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan [1]. Di sisi lain, sejak dikembangkan pada tahun 2018, penambahan fitur serta telah melakukan perbaikan, namun nilai kualitas layanan dari website tersebut belum diketahui, karena selama ini belum pernah ada pengukuran kualitas layanan. Semakin baik kualitas suatu website maka tentunya pengguna akan semakin banyak mengakses dan mengunjungi website tersebut. Hal tersebut merupakan suatu bagian dari ilmu pengetahuan yang mana Pengetahuan diartikan sebagai informasi yang diproses untuk mengekstrak implikasi kritis dan merefleksikan pengalaman masa lampau menyediakan penerima dengan pengetahuan yang terorganisasi dengan nilai yang tinggi [2].

Ada banyak metode untuk mengukur kualitas website, salah satu metode tersebut adalah model *Webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* mulai dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi. Dimensinya adalah kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) [3].

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *Website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode *Webqual*. Diharapkan dengan dilakukannya pengukuran kualitas layanan dari website tersebut, pengelola website dapat memperoleh *feed back* tentang *website* tersebut, agar dapat ditingkatkan kualitas layanannya.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan pengukuran kualitas website ini adalah Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *Webqual* (Studi Kasus: UIN Suska Riau) melakukan analisis pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa [4].

Pada penelitian yang berjudul Evaluasi Pengukuran Website *Learning Management System* Polstri Dengan Metode *Webqual* 4.0 [5]. Hasil pengukuran kualitas website terhadap pengguna akhirnya dengan variabel *Usability quality*, *Service interaction quality*, *Information quality* berpengaruh terhadap kualitas website POLSRI.

Penelitian tentang Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk. Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 [6]. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas website dengan metode *webqual* 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Tbk dengan total keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik.

Pengukuran kualitas website juga pernah termuat pada penelitian Evaluasi Kualitas Web Portal STT Dharma Iswara Madiun Menggunakan Metode *McCall* [7]. Penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada pengguna yaitu mahasiswa, dosen dan pengembang web dengan menggunakan metode *McCall* untuk menilai faktor kualitas websitenya

Evaluasi Kualitas Aplikasi Web Pemantau Menggunakan Model Pengujian Perangkat Lunak ISO/IEC 9126 [8]. Pengujian perangkat lunak menggunakan model ISO/IEC 9126 antara lain *functionality*, *reliability*, *usability*, *efficiency*, *maintainability*, dan *portability*. Namun di penelitian ini hanya digunakan pada pengujian perangkat lunak pemantuan media sosial dan media daring hanya *functionality*, *reliability*, *usability*, dan *efficiency*, dikarenakan unsur *maintainability* dan *portability* tidak terkait secara langsung dengan pengguna aplikasi. Analisis *Usability* pada *Website Jawa Timur Park Group* dengan *Heuristic Evaluation* [9]. Untuk hasil analisis dengan *heuristic evaluation* menggunakan 2 tahap dan terdapat perbedaan hasil evaluasi dari tahap 1 dan tahap 2.

Pada penelitian Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 [10], terdapat temuan dalam penelitian ini yaitu kualitas kegunaan pada metode *Webqual* 4.0 tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan website alumni.

Tidak berbeda dengan penelitian [4-6, 10] yang menggunakan metode *Webqual* dalam pengukuran kualitas Website, pada penelitian kami juga menggunakan metode *Webqual* dalam mengukur kualitas *Website*. Perbedaan hanya terletak pada objek kajiannya, yaitu pada Web

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Univeristas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Adapun terhadap penelitian [7] dan [8], berbeda dari aspek penggunaan metode pengukuran.

3. Metodologi

Penelitian ini dengan deskriptif menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif adalah metode yang bisa digunakan untuk melakukan survey untuk mendapatkan data yang telah terjadi pada masa yang telah lalu atau masa kini tentang suatu pendapat, perilaku dan keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis yang ada [11].

Setelah mendapatkan data dibutuhkan metode penelitian untuk menghasilkan tujuan yang sesuai dengan penelitian ini. Dengan melakukan observasi *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang kemudian melakukan wawancara dengan admin *website* untuk mendapatkan populasi pengguna website di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang yaitu dosen dan mahasiswa. Setelah didapatkan data populasi dilakukan penyebaran kuisioner berdasarkan jumlah sampelnya.

Penelitian ini menggunakan dua pengujian dengan Aplikasi SPSS. dengan menggunakan Dimensi dari *Webqual*. Pengujian dengan SPSS versi 24 [12] digunakan untuk mendapatkan validitas dan reliabilitas dari ke empat variabel *Webqual* yaitu : kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service nteraction quality*) dan *User Satisfaction* [13].

Dimensi *Webqual 4.0* Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability.

1) Kualitas informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam *format desain* yang sesuai.

2) Kualitas interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3) Kualitas *usability*

Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website, interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan. Selain itu dimensi dari *webqual 4.0* berasal dari banyak *System Information Assesment*, ini berarti *Webqual* mempunyai fondasi yang kuat seperti *Servqual Parasuraman* atau *user satisfaction* model oleh Bailey [14]

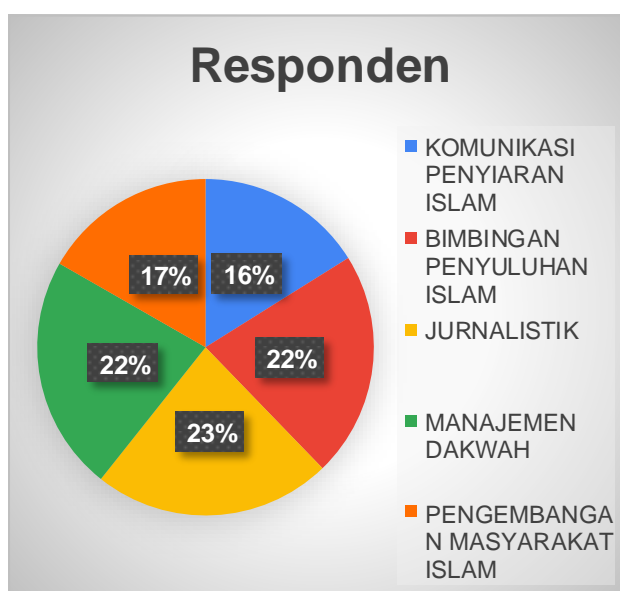
Analisa Web menggunakan *Webqual 4.0* menggunakan dimensi *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *services interaction quality* (Kualitas Layanan Interaksi) dan *Overall / User Statisfaction* (Keseluruhan / kepuasan pengguna) [15].

Data populasi di dapatkan dari bagian akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan tahun akademiknya adalah 2.0191 dan 2.0192, dimana jumlah mahasiswa yang aktif adalah 2.117 mahasiswa dan dosen yang aktif adalah 110 dosen tetap dan dosen luar biasa. Maka pengguna *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah 2.227. Dari populasi diambil lah sampelnya 323 berdasarkan tabel *krijcie*. Hasilnya mencakup penelitian data primer yang diperoleh dari kuesioner yang di distribusikan kepada seluruh pengguna *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Raden Fatah Palembang sesuai dengan sampelnya sebanyak 323 kuisioner. Adapun karakteristik responden yang diambil adalah Jenis Kelamin, Program studi dan status pengguna. Dari 323 responden yang terdiri dari dosen dan mahasiswa didapatkan karakteristik responden seperti pada Gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Jumlah Pengguna Website Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun jumlah status pengguna *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan responden 323 adalah dosen dengan 2% sebanyak 8 dosen dan mahasiswa 98% sebanyak 315 mahasiswa.



Gambar 2. Jumlah Pengguna Website berdasarkan Program Studi

Jumlah Pengguna *website* berdasarkan program studi Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang mengisi kuesioner penelitian ini adalah 5 Program studi dengan 23 responden dengan rincian sebagai berikut:

- Komunikasi Penyiaran Islam adalah 52 responden dengan persentase 16%
- Bimbingan Penyuluhan Islam adalah 70 responden dengan persentase 22%
- Jurnalistik adalah 74 responden dengan persentase 23%
- Manajemen Dakwah adalah 73 responden dengan persentase 22%
- Pengembangan Masyarakat Islam adalah 54 responden dengan persentase 17%

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisa dan Perhitungan Kepuasan

Tampilan utama aplikasi *Website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Utama *Website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Penilaian Kualitas penggunaan website Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang menggunakan kuisioner yang dirancang dengan skala Likert dengan dimensi pada metode Webqual.

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Responden menggunakan Website Fakultas Dak dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
Usability (Kemudahan Penggunaan)								
U1	Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	2	0	22	229	70	4,13	Sangat Puas
U2	Saya berinteraksi dengan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi secara jelas dan mudah dimengerti	1	5	35	216	66	4,05	Sangat Puas
U3	Saya merasa mudah bernavigasi dalam menggunakan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	2	10	96	184	31	3,71	Puas
U4	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki tampilan yang menarik	3	2	8	228	82	4,18	Sangat Puas
U5	Desain <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi sudah sesuai dengan tipe <i>website</i>	2	5	70	207	39	3,85	Puas
U6	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi ini memiliki kompetensi	4	3	48	222	46	3,93	Puas
U7	Saya mempunyai pengalaman yang positif ketika menggunakan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	2	1	35	214	71	4,08	Sangat Puas
Information Quality (Kualitas Informasi)								
I1	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberikan informasi yang akurat	2	4	44	222	51	3,97	Puas

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-	Keterangan
I2	Informasi yang disajikan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi tepat waktu/ <i>update</i>	4	3	69	212	35	3,83	Puas
I3	Informasi yang diberikan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi mudah dimengerti	2	3	41	229	48	3,98	Puas
I4	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberi informasi secara detail	2	4	37	222	58	4,02	Sangat Puas
I5	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberi informasi dalam format yang baik	5	5	42	236	35	3,9	Puas
Interaction Quality (Kualitas Interaksi)								
Q1	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki reputasi yang baik	5	7	35	172	104	4,12	Sangat Puas
Q2	Saya merasa aman saat berinteraksi dengan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	7	11	71	187	47	3,79	Puas
Q3	Saya merasa aman dengan informasi pribadi yang tersimpan di <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	5	15	52	203	48	3,84	Puas
Q4	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberikan ruang personalisasi bagi pengguna	4	4	49	221	45	3,92	Puas
Q5	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberikan ruang bagi komunitas	4	13	89	183	34	3,71	Puas
Q6	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi memberikan kemudahan berkomunikasi dengan pihak fakultas	4	7	71	195	46	3,84	Puas
Q7	Saya merasa yakin bahwa informasi dan layanan yang diberikan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan	2	13	25	225	58	4,00	Sangat Puas
User Satisfaction (Kepuasan pengguna)								
S1	Saya senang dengan tampilan <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	1	3	37	220	62	4,04	Sangat Puas
S2	Saya senang dengan layanan yang ada di <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	0	1	24	225	73	4,14	Sangat Puas
S3	<i>Website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi dapat diakses dengan cepat	0	0	40	183	100	4,18	Sangat Puas
S4	Admin selalu merespon pengguna <i>website</i> Fakultas Dakwah dan Komunikasi	0	0	49	137	137	4,27	Sangat Puas

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Rata-	Keterangan
S5	Website Fakultas Dakwah dan Komunikasi dapat diakses dengan menggunakan semua jenis <i>gadget</i>	0	1	29	198	95	4,19	Sangat Puas

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan tentang pengukuran kualitas website Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan metode *webqual* untuk mengukur kualitas *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dengan analisis menggunakan SPSS 24 dengan variabel dari *webqual 4.0* yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Satisfaction* dengan penyebaran kuisisioner sebanyak 323 yang karakteristiknya terdiri dari status pengguna yaitu 315 mahasiswa dan 8 dosen, jenis kelamin pengguna yaitu 207 responden perempuan dan 116 laki-laki serta program studi fakultas pengguna yaitu Komunikasi Penyiaran Islam adalah 52 responden dengan persentase 16%, Bimbingan Penyuluhan Islam adalah 70 responden dengan persentase 22%, Jurnalistik adalah 74 responden dengan persentase 23%, Manajemen Dakwah adalah 73 responden dengan persentase 22%, Pengembangan Masyarakat Islam adalah 54 responden dengan persentase 17% sebagai sampel dengan 24 pertanyaan yang sesuai pada variabel *webqual 4.0*. Kemudian variabel *webqual 4.0* di ukur menggunakan SPSS dimana variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *User Satisfaction* dari setiap pernyataannya dinyatakan valid, reliabel dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan website jadi pengguna *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang juga merasa puas dengan kualitas *website* tersebut.

Tabel 1 merupakan hasil perhitungan dari kuesioner yang disebar ke responden sebanyak 323 dengan 24 pertanyaan menggunakan metode *Webqual 4.0* yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Satisfaction* dengan mendapatkan nilai rata-rata nya berada pada interval $3,6 \leq x \leq 4,1$ yaitu PUAS dengan website Fakultas Dakwah dan Komunikasi sehingga penggunaan website Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang berada pada tingkat yang baik, dengan hasil pada nilai rata-rata dalam kategori yang baik.

5. Simpulan

Penggunaan *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang berada pada tingkat yang baik, dengan hasil pada nilai rata-rata dalam kategori baik. Hal ini ditinjau dari dua puluh empat indikator mendapatkan hasil yang baik, dimana keseluruhan hasil dari indikator tersebut berada pada nilai rata-rata baik.

Pada variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* nilai signifikan terhadap *User Satisfaction* yang tidak berpengaruh adalah *Usability* karena nilai signifikan nya lebih besar dari 0,05 sehingga perlunya meng *update* beberapa kekosongan keterangan pada menu di *website* Fakultas Dakwah dan Komunikasi dan kurangnya interaktif antara *user* dan admin *website* perlu di tambahkan menu untuk berinteraksinya admin dan *user* serta perlu adanya jumlah pengunjung *website* di menu *website* nya.

Rekomendasi masa mendatang disampaikan kepada manajemen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang berkaitan dengan tingkat kemudahan operasi sistem web (*user friendly*), misalnya dengan menyediakan panduan operasional yang mudah diakses dan dimengerti oleh pengguna.

Daftar Referensi

- [1] M. H. Arief, H. Aryadita, and H. M. Az-Zahra, "Pengukuran Kualitas Website Filkom Apps Mahasiswa Universitas Brawijaya Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA)," Tugas Akhir, Universitas Brawijaya, 2019. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [2] F. Purwani, "Penggunaan Teknologi Informasi dalam pendidikan", *Wardah*, vol. 14, no. 2, pp. 227-237. 2013.
- [3] N. Q. Nada& and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0", *Jurnal Informatika UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 122-131.

-
- [4] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)," *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 13, no. 2, pp. 181–189, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin>
- [5] I. Salamah, M. Fadhli, R. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Digit*, vol. 10, no. 1, pp. 1-10.2020. [Online]. Available: <http://lms.polsri.ac.id/login/index.php>.
- [6] A. Winarni, W. Riska, "Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Bangkit Indonesia*, vol. 9, no. 1, pp. 6-12., 2020.
- [7] A. Amborowati, "Evaluasi Kualitas Web Portal STT Dharma Iswara Madiun Menggunakan Metode McCall", *urnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, vol. 4, no. 2, pp. 33-43, 2017.
- [8] C. Kartiko, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Web Pemantau Menggunakan Model Pengujian Perangkat Lunak ISO/IEC 9126", *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, vol. 8, no. 1, pp. 16-23. 2019.
- [9] I. Khairina and N. H. Wardani, "Analisis Usability pada Website Jawa Timur Park Group dengan Heuristic Evaluation", *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 8, pp. 641-648, 2017. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] A. Yulandari, W. W. Winarno, and A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0 Evaluation of Service Quality for Alumni Website Using Webqual 4.0 Method," *Creative Information Technology Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 105-113., [Online]. Available: <http://alumni.Amikom.ac.id>.
- [11] Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0," vol. 2, no. 2, pp. 591–596, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.iaii.or.id>
- [12] I. Ghazali, *Model Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2004.
- [13] R. de Lima, E. Padmowati, and A. T. Buditama, *Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar*. [Online]. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), 2019*. Available: <https://seminar-id.com/semnas-sainteks2019.html>
- [14] W. Sastika, "Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka (Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015)", *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 2016, pp. 649-657, 2016. [Online]. Available: www.pegipegi.com,
- [15] S. Ellyusman and R. F. Hutami, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)", *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, vol. 5, no. 1, pp. 1-19, 2017.