

## ***Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0***

Syaifur Rahmatullah<sup>1</sup>, Dini Silvi Purnia<sup>2</sup>, Rizky Triasmoro<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STMIK Nusa Mandiri, Syaifur.rahmatullah@gmail.com

<sup>2</sup>STMIK Nusa Mandiri, dini.dlv@nusamandiri.ac.id

<sup>3</sup>STMIK Nusa Mandiri, rtriasmoro@njis.org

**ABSTRAK** - *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) adalah salah satu sekolah internasional yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang NJIS. Alamat website yaitu [www.njis.org](http://www.njis.org) dimana pada *website* tersebut terdapat informasi profil NJIS, lokasi sekolah, profil kepala sekolah dan tenaga pendidik, kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, dan juga pelaksanaan kegiatan akademik. Informasi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna baik dari segi manfaat ataupun yang lainnya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis membatasi permasalahan hanya pada lingkup permasalahan yang diteliti yaitu menganalisa pengaruh kualitas *website North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari dimensi (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan).

**Kata Kunci:** *Kualitas Website, Webqual, Kepuasan Pengguna*

**ABSTRACT** - *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) is an international school that uses *websites* to provide information for users or publics who wants to find information about NJIS. The website address is [www.njis.org](http://www.njis.org). On the website, there are NJIS profile information, school locations, profiles of principals and educators, academic calendars, announcements relating to academics, and also the implementation of academic activities. This information is very influential on user satisfaction both in terms of benefits or others. In the preparation of this thesis the author limits the problem to the scope of the problem studied, which is analyzing the influence of the quality of the *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) website towards user satisfaction by using the *Webqual 4.0* method which consists of dimensions (usability, information quality and service interaction quality).

**Keywords:** *Website Quality, Webqual, Users Satisfaction*

*Naskah diterima: 20 Jan 2019, direvisi: 2 April 2019, diterbitkan: 15 Mei 2019*

**PENDAHULUAN**

*North Jakarta Intercultural School* (NJIS) adalah salah satu sekolah internasional yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang NJIS. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* NJIS diantaranya sejarah NJIS, lokasi sekolah, profil kepala sekolah dan tenaga pendidik, kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, dan juga pelaksanaan kegiatan akademik. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* NJIS harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya (Ferdiansyah, 2018).

Menurut Siregar & Fitriawan (2018) “Website merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajahi *World Wide Web* dengan menggunakan software browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis”. Tujuan dari adanya website adalah untuk menyampaikan konten kepada konsumen serta melengkapi proses transakis. Semakin cepat dan dapat diandalkannya dua tujuan tersebut, maka semakin efektif suatu website dari perspektif e-commerce (Yudhiono et al., 2017). Situs Web (*website*) adalah sekumpulan halaman web yang terhubung pada sebuah halaman utama (*homepage*). Halaman utama adalah dokumen pada web yang diformat menggunakan *hypertext* dengan link yang menghubungkan satu dokumen dengan dokumen lainnya, seperti suara, video, atau animasi.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) dengan alasan agar sekolah NJIS sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *websitenya*. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) dengan

menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 aspek, yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*).

**LANDASAN TEORI**

Pada landasan teori ini penulis membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan analisa pengaruh kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Webqual 4.0*.

Dengan adanya *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) dapat membantu pengguna untuk mengetahui informasi yang ada pada sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) baik informasi sejarah NJIS, lokasi sekolah, profil kepala sekolah dan tenaga pendidik, kalender akademik, pengumuman yang berkaitan dengan akademik, dan juga pelaksanaan kegiatan akademik. Dalam penelitian ini, pengguna yang dimaksud adalah orang tua siswa, siswa, guru dan pegawai NJIS. Metode yang akan digunakan dalam pengukuran kualitas *website* adalah dengan metode kuantitatif dengan analisa regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 25.

**Website**

Menurut Raharjo (2011: 2), “website adalah suatu layanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi”. Dengan adanya web, user dapat memperoleh atau menemukan informasi yang diinginkan dengan cara mengikuti link (*hyperlink*) yang disediakan di dalam dokumen yang ditampilkan oleh aplikasi web browser. Dengan menggunakan teknologi web, user akan lebih mudah dalam berinteraksi dengan data yang tersimpan di dalam suatu web server, tanpa harus menuliskan perintah apa pun.

Penggunaan *website* sebagai media informasi di era teknologi maju seperti sekarang ini sudah sangat lazim dan sangat efektif. Oleh sebab itu sudah menjadi suatu keharusan dan kebutuhan bagi sebuah organisasi untuk memiliki sebuah *website*.

Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

**Metode WebQual 4.0**

Menurut Muhsin & Zuliestiana (2017) “*Website Quality* adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari *website internet*.”

*Website Quaity (WebQual)* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa.

Tabel 1. Indikator *WebQual 4.0*

| Dimensi                     | <i>WebQual 4.0 Item</i>   |
|-----------------------------|---|
| <i>Usability</i>            | Kemudahan untuk dioperasikan.<br>Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti.<br>Kemudahan untuk navigasi.<br>Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> .<br>Tampilan yang atraktif.<br>Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.<br>Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan.<br>Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> |
| Kualitas Informasi          | Menyediakan informasi yang cukup jelas.<br>Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.<br>Menyediakan informasi yang up to date.<br>Menyediakan informasi yang relevan.<br>Menyediakan informasi yang mudah dipahami.<br>Menyediakan informasi yang cukup detail.<br>Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.   |
| ualitas Interaksi Pelayanan | Mempunyai reputasi yang baik.<br>Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.<br>Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.<br>Kemudahan untk menarik minat dan perhatian.<br>Adanya suasana komunitas.<br>Kemudahan untuk memberi masalah ( <i>feed back</i> ).<br>Tingkatan kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan                                 |

|             |  |
|-------------|--|
|             | <i>website</i> .                                 |
| Keseluruhan | Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini. |

Sumber : Hendradi, Sukendar, & Saputro (2017)

**Kepuasan Pengguna**

Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi”. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu 13 sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Zeithaml (2003:162) terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

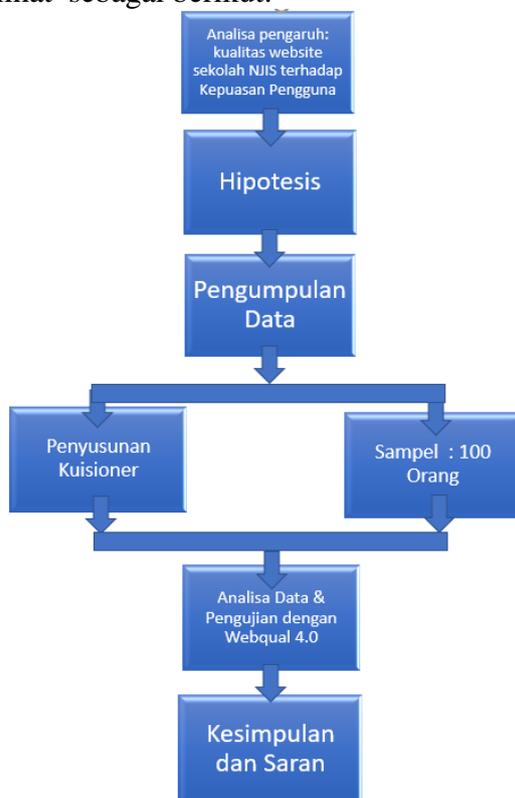
1. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (word of mouth communication). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tetangganya.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (personnel needs).
3. Pengalaman masa lalu (past experience) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspetasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (external communication) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan External communication,

perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya external communication adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Sistem informasi yang baik dan dapat digunakan dengan maksimal akan menimbulkan kepuasan dari pihak pengguna.

## METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian penulis gambarkan dalam bentuk skema bagan alir yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1.  
Bagan Alir Tahapan Penelitian

Penelitian ini melakukan identifikasi masalah yang akan dibahas yaitu mengenai kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna *website* sekolah NJIS berdasarkan literatur dan informasi yang telah penulis peroleh.

## Perumusan Hipotesis

Penulis mengemukakan 2 hipotesis awal yaitu :

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna.
2.  $H_a$  : Terdapat pengaruh antara kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna.

## Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner kepada populasi yang sudah penulis tentukan. Pada tahapan ini, terdapat beberapa tahapan terkait, yaitu :

1. Pengembangan Instrumen  
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang dijawab dengan memberikan tanda silang pada skala jawaban yang sesuai dengan pendapat responden.
2. Populasi & Sampel  
Populasi yang penulis maksud disini adalah Orang tua siswa, siswa, guru dan pegawai *North Jakarta Intercultural School* (NJIS). Penulis mendistribusikan kuesioner ke sampel yang ada didalam populasi. Jumlah populasi adalah 337 orang, dan penulis mengambil 100 orang sebagai sampel. Angka ini didapatkan dari hasil perhitungan dengan rumus *Slovin* yang terdapat pada halaman 31.

## Analisis Data

Pada tahap ini penulis menganalisa hasil pengolahan data dan pengujian instrumen yang terdapat di kuesioner dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Ada 3 instrumen yang diuji yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*). Ditambah dengan instrumen Kepuasan Pengguna sebagai *variabel* independen.

## PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu dari bagian persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis sesungguhnya data tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan statistik uji yaitu *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* yang didasarkan pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan ketentuan jika *Asymp. Sig. (2-tailed) > Alpha* yang ditentukan sebelumnya sebesar (0,05) maka data berdistribusi normal. Dengan perhitungan *software* SPSS 25 yang hasilnya seperti tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.85996433              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .082                    |
|                                  | Positive       | .082                    |
|                                  | Negative       | -.057                   |
| Test Statistic                   |                | .082                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .098 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Test Statistic* Kolmogorov Smirnov sebesar 0,082 dengan signifikansi 0,098 > 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinieritas antar variabel bebas. Interkorelasi adalah hubungan yang linear atau hubungan yang kuat antara satu variabel bebas atau variabel prediktor dengan variabel prediktor lainnya di dalam sebuah model

regresi. Interkorelasi itu dapat dilihat dengan nilai koefisien korelasi antara variabel bebas, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*, nilai *Eigenvalue* dan *Condition Index*, serta nilai standar error koefisien beta atau koefisien regresi parsial.

Suatu model regresi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas, jika VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* lebih besar dari 0,10.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |                              | Collinearity Statistics |       |
|---------------------------|------------------------------|-------------------------|-------|
|                           |                              | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | Kegunaan                     | .843                    | 1.187 |
|                           | Kualitas Informasi           | .926                    | 1.080 |
|                           | Kualitas Interaksi Pelayanan | .799                    | 1.252 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel Kegunaan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,843 dan nilai VIF sebesar 1,187, untuk variabel Kualitas Informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,926 dan nilai VIF sebesar 1,080 untuk variabel Kualitas Interaksi Pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,799 dan nilai VIF sebesar 1,252.

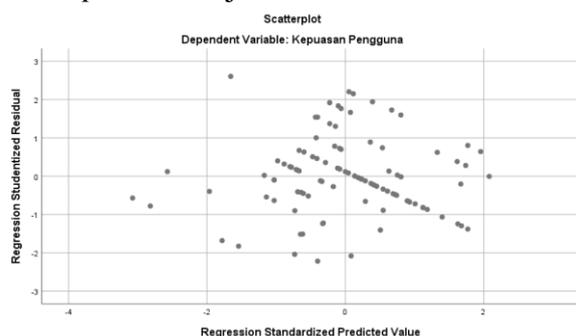
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel tersebut, maka seluruh variabel independen pada model regresi memiliki nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ . Hal ini memenuhi asumsi bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Analisis uji

asumsi heteroskedastisitas hasil *output* SPSS melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (*ZPRED*) yang merupakan variabel independen (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (*SRESID*) merupakan variabel dependen (sumbu Y = Y prediksi – Y riil).

Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang. Berikut adalah grafik *scatterplot* hasil uji Heteroskedastisitas.



Gambar.1  
Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari analisis hasil *output* SPSS (gambar *scatterplot*) diatas, didapatkan titik-titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Jadi kesimpulannya adalah variabel dependen diatas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas

**Hipotesis**

Pengujian regresi berganda di tentukan berdasarkan hipotesis:

H1: Variabel Kegunaan *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2: Variabel Kualitas Informasi *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Variabel Kualitas Interaksi Pelayanan *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4: Variabel Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Pelayanan *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kriteria Pengujian**

Untuk Hipotesis H1, H2 dan H3 Apabila nilai Sig.t < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya apabila nilai t > 0,05 maka hipotesis ditolak. Untuk Hipotesis H4 Apabila nilai Sig.F < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya apabila nilai Sig.F > 0,05 maka hipotesis ditolak.

**Pengujian Pertama**

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Pengujian Pertama)

| Coefficients <sup>a</sup> |                              |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                   | 3.283                       | 2.048      |                           | 1.603 | .112 |
|                           | Kegunaan                     | -.048                       | .051       | -.080                     | -.940 | .350 |
|                           | Kualitas Informasi           | .400                        | .056       | .581                      | 7.141 | .000 |
|                           | Kualitas Interaksi Pelayanan | .112                        | .053       | .184                      | 2.100 | .038 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Data diatas menunjukkan nilai Sig.t untuk Kegunaan sebesar 0.350, nilai Sig.t untuk Kualitas Informasi sebesar 0.000 dan nilai Sig.t untuk Kualitas Interaksi Pelayanan sebesar 0.038. Dari hasil pengujian tersebut ke tiga variabel menunjukkan bahwa nilai Sig.t variabel Kegunaan dan variabel Kualitas Interaksi Pelayanan > 0,05 sehingga Hipotesis H1 dan H3 ditolak. Sedangkan nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi < 0,05, sehingga Hipotesis H2 diterima.

**Pengujian Kedua**

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Pengujian Ke Dua)

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 238.673        | 3  | 79.558      | 22.300 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 342.487        | 96 | 3.568       |        |                   |
|                    | Total      | 581.160        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Pelayanan, Kualitas Informasi, Kegunaan

Data diatas menunjukkan nilai Sig.F sebesar 0.000 dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig.F < 0,05 sehingga Hipotesis H4 diterima.

**Temuan Penelitian**

Didasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *webqual 4.0* dalam pengolahan analisa pengaruh kualitas *website* sekolah *north jakarta intercultural school* didapatkan hasil bahwa :

1. Hasil pengujian Regresi Linier Berganda pertama menunjukkan nilai Sig.t untuk Kegunaan sebesar 0.350, nilai Sig.t untuk Kualitas Informasi sebesar 0.000 dan nilai Sig.t untuk Kualitas Interaksi Pelayanan sebesar 0.038. Dari hasil pengujian tersebut ke tiga variabel menunjukkan bahwa nilai Sig.t variabel Kegunaan dan variabel Kualitas Interaksi Pelayanan  $> 0,05$  sehingga Hipotesis H1 dan H3 ditolak. Sedangkan nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi  $< 0,05$ , sehingga Hipotesis H2 diterima.
2. Hasil pengujian Regresi Linier Berganda kedua menunjukkan nilai Sig.F sebesar 0.000 dan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Sig.F  $< 0,05$  sehingga Hipotesis H4 diterima.
3. Hipotesis yang diterima adalah Ha: Terdapat pengaruh antara kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna. Dan  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* (NJIS) terhadap kepuasan pengguna ditolak.
4. Dari 3 (tiga) instrumen metode *Webqual 4.0* (Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan) yang sudah penulis uji, instrumen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah instrumen Kualitas Informasi.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kualitas informasi yang di berikan *website* sekolah *North Jakarta Intercultural School* sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi  $0.000 < 0,05$ . Adapun yang harus

di perbaiki dari *website* ini adalah dari segi kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan dengan membuat interaksi dari pengguna *website* seperti chatting, pendaftaran online serta harus di perhatikan kemudahan dalam penggunaannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), TataMcGraw Hill, New Delhi
- Edelwy Apriliana Wawoluamaya, Dewiyani Sunarto, S. H. E. W. (2016). No Title. Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama, 5, 8.
- Ferdiansyah, D. (2018). Penerapan Konsep Model View Controller Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Klinik Kesehatan Berbasis Web. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 18(2), 195-205.
- Hendrardi, P., Sukendar, T., & Saputro, M. I. (2017). Pengaruh Kualitas Website Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual Pendahuluan. *Jurnal Satya Informatika*, 2(2), 44-57.
- Islam, U., Raden, N., Palembang, F., Anwar, S., Islam, U., Raden, N., ... Sederhana, K. (2018). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0, 7(1998), 1-10.
- Jamalludin Alhidayah, Sulistiowati, L. J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4 . 0 Pada Website Stikom Career Center Issn 2338-137X. *JSIKA Vol. 5, No. 1. 2016*, 5(1), 1-8. <https://doi.org/10.1111/j.1463-1318.2007.01430.x>
- Khairullah, Soedijono, B., & Hanif Al Fatta. (2017). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Inventaris Aset Universitas Muhammadiyah Bengkulu Menggunakan Metode MCCALL. *Jurnal Informasi Interaktif*, 2(2), 84-92.

- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011.  
“Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”.  
Jakarta :Erlangga
- Modifikasi, W., Vol, J., & Tahun, N. (2018).  
ISSN 2338-137X Analisis Pengaruh  
Kualitas Layanan Website DRPD  
Provinsi Jawa Timur Terhadap  
Kepuasan Pengguna dengan Metode  
ISSN 2338-137X, 7(1), 1–8.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017).  
Analisis Pengaruh Kualitas Website  
(Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan  
Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung.  
*E-Proceeding of Management*, 4(3), 18–  
19.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis  
Website Quality, Trust Dan Loyalty  
Pelanggan Online Shop. *Jurnal  
Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61.  
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.5-61>.
- Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A. (2018).  
Analisis Kualitas Website  
RUANGGURU.COM Menggunakan  
WebQual 4 . 0 dan IPA (Importance  
Performance Analysis). *E-Proceeding of  
Management*, 5(1), 1201–1208.  
<https://doi.org/10.1080/17439760.2017.1291850>.
- Sunyoto, Danang. (2011). Analisis Regresi  
Dan Uji Hipotesis. Yogyakarta:CAPS.
- Sugiyono.(2018).Metode Penelitian  
Kuantitatif Kualitatif Dan  
R&D.Bandung:CV Alfabeta.
- Syaifullah, & Soemantri, dicky oksa. (2016).  
Pengukuran Kualitas Website  
Menggunakan Metode Webqual 4 . 0.  
*Jurnal Rekayasa Dan Manajemen  
Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Wahana Komputer.(2017).Ragam Model  
Penelitian & Pengolahannya dengan  
SPSS.Semarang:CV.Andi Offset &  
Wahana Komputer.
- Wardhana, G. N. (2018). Pengaruh Kualitas  
Sistem , Kualitas Informasi Dan  
Kemudahan Pengisian Siam ( Sistem  
Informasi Akademik Mahasiswa )  
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi  
Dilakukan Pada Fakultas Ilmu  
Komputer Universitas Brawijaya Tahun  
Angkatan 2016 – 2017, 62(2), 158–165.
- Wibowo, S., Setyanto, A., & Nasiri, A.  
(2018). Analisis Kualitas Website  
Universitas AMIKOM Yogyakarta  
Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal  
Menggunakan Metode Webqual  
Modifikasi. *Seminar Nasional  
Teknologi Informasi Dan Multimedia  
2018*, 19–24.
- Yudhiono, N. F., Herliana, A., & Fitriyani, F.  
(2017). Sistem Pakar Diagnosis  
Penyakit Hernia Nukleus Pulposus  
Menggunakan Forward Chaining  
Berbasis Web. *Jurnal Kajian  
Ilmiah*, 17(3).