

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE ODI PADA
SPBU 34-16402 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DIMAS ALDI PUTRANTO

11220963

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya mengungkapkan terima kasih atas rahmat, cinta, dan kasih sayang-Nya yang telah memberi saya kekuatan, ilmu, serta memperkenalkan saya pada cinta. Dengan karunia dan kemudahan-Nya, skripsi ini berhasil terselesaikan. Segala puji bagi Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan tulus dan penuh rasa hormat, saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang tua tercinta:

Ibu tercinta, Hasanah, dan Almarhum Ayah, Sumanto, yang telah memberikan saya kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta yang tak terhingga. Selembar kertas ini tak sebanding dengan segala bakti yang telah diberikan. Semoga persembahan ini dapat menjadi ungkapan rasa terima kasih yang sedikit dari hati saya. Doa saya hanya semoga Ibu dan Almarhum Ayah senantiasa bahagia. Saya menyadari bahwa selama ini belum dapat membalas sepenuhnya segala kebaikan mereka. Terima kasih, Ibu...
Terima kasih, Ayah...

Kepada teman-teman seperjuangan:

Terima kasih atas motivasi, nasihat, dukungan moral, dan bantuan materi yang telah kalian berikan. Kalian telah menjadi sumber semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini, begitu juga dengan kawan-kawan di kelas 11.8B.01 tahun 2023.

Kepada Ibu Siti Ernawati, dosen pembimbing skripsi saya:

Terima kasih atas bimbingan, nasihat, dan arahan yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi ini. Saya menghargai semua bantuan yang diberikan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Aldi Putranto
NIM : 11220963
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan Website ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WEBQUA1. 4.0"**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 Januari 2024
Yang menyatakan,



DIMAS ALDI PUTRANTO

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Dimas Aldi Putranto
NIM : 11220963
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Analisis Kualitas Layanan Website ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WEBQUAL 4.0"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak, Universitas Nusa Mandiri segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 05 Januari 2024
Yang menyatakan,

 
DIMAS ALDI PUTRANTO

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dimas Aldi Putranto
NIM : 11220963
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Website ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 18 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Siti Ernawati, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Kursehi Falgenti, M.Kom.



Penguji II : Heriyanto, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Analisa Kualitas Layanan Website ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WEBQUAL 4.0**”, adalah hasil karya tulis asli DIMAS ALDI PUTRANTO dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : DIMAS ALDI PUTRANTO
Alamat : Kp.Stangkle Rt 04 Rw 06 No 16 Kel
Kemiri Muka Kec Beji Kota Depok
No. Telp : Hp. 081315496635
E-mail : dimasldi360@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan kasih sayang-Nya yang tak terhingga. Dengan penuh syukur, peneliti ingin menyampaikan terima kasih atas pertolongan-Nya. Judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, “**ANALISA KULITAS LAYANAN WEBISTE ODI PADA SPBU 34-16402**

TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karenanya saya ingin mengucapkan ribuan terimakasih kepada :

1. Ketua Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Ketua I Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Siti Ernawati, M.kom, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
6. Alm.Sumanto yaitu ayah dan Ibu Hasanah yaitu ibu yang selalu mendoakan dan memberikan support.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Jakarta, 05 Januari 2024



DIMAS ALDI PUTRANTO

ABSTRAK

Dimas Aldi Putranto (11220963), Analisis Kualitas Layanan Website ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara bisnis berinteraksi dengan pelanggan, termasuk dalam industri SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Online Delivery Info (ODI) yang disediakan oleh SPBU 34-16402.

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna *website* ODI SPBU 34-16402. WEBQUAL 4.0 digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas *website*: *usability*, informasi, interaktivitas, layanan, dan kepercayaan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan *website* ODI dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *website* ODI SPBU 34-16402, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan temuan yang diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dalam pengembangan strategi pemasaran digital yang lebih efektif bagi industri SPBU dan sektor terkait.

Kata kunci: Kualitas Layanan *Website*, WEBQUAL 4.0, Kepuasan Pengguna, SPBU, ODI.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dimas Aldi Putranto (11131158), Analysis of ODI Website Service Quality at Gas Station 34-16402 on User Satisfaction Using WEBQUAL 4.0 Method

The advancement of information technology has revolutionized the way businesses interact with customers, including in the Gas Station (GS) industry. This study aims to analyze the Online Delivery Info (ODI) website service quality provided by GS 34-16402. A quantitative research method was employed, gathering data through questionnaires distributed to users of GS 34-16402's ODI website. WEBQUAL 4.0 was utilized as a framework to evaluate five dimensions of website quality: usability, information, interactivity, service, and trust. Data analysis was conducted using descriptive statistical techniques and regression analysis to measure the relationship between ODI website service quality and user satisfaction. The findings of this research are expected to offer a better understanding of the factors influencing user satisfaction with GS 34-16402's ODI website service and provide improvement recommendations to enhance service quality based on the acquired findings. This research aims to contribute to the development of more effective digital marketing strategies for the GS industry and related sectors.

Keywords: Website Service Quality, WEBQUAL 4.0, User Satisfaction, Gas Station, ODI.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Ruang Lingkup	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Analisis	5
2.1.2. WebQual	5
2.1.3. Dimensi WebQual	6
2.1.4. Webiste	8
2.1.5. SPSS (Statistical Product Of Social Sciencies)	10
2.1.6. Skala Likert	11
2.1.7. Kuesioner	12
2.1.8. Populasi	12
2.1.9. Sampel	12
2.2. Penelitian Terkait	13
2.3. Objek Penelitian	20
2.3.1. Sejarah Berdirinya SPBU 34-16402 Depok	21
2.3.2. Letak Geografis SPBU 34-16402 Depok	21
2.3.3. Visi dan Misi SPBU 34 – 16402 Depok	21
2.3.4. Struktur Organisasi SPBU 34 – 16402 Depok	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Tahapan Penelitian	25
3.1.1. Teknik Pengumpulan Data	26
3.1.2. Metode Sampling	26
3.1.3. Metode Penentuan Jumlah Sample	26

3.1.4. Pengujian Kualitas Website	27
3.1.5. Metode dan Analisis.....	28
3.1.6. Hasil dan kesimpulan.....	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2.1. Lokasi Penelitian	28
3.2.2. Waktu Penelitian	29
3.3. Jenis Data.....	29
3.3.1. Data Primer	29
3.3.2. Data Sekunder	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1. Observasi.....	30
3.4.2. Wawancara (<i>Interview</i>).....	30
3.4.3. Studi Pustaka (<i>Library Research</i>)	30
3.4.4. Dokumentasi	31
3.4.5. Kuesioner	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1. Sejarah SPBU Pertamina 34-16402.....	34
4.1.2. Visi dan Misi SPBU Pertamina 34-16402	36
4.1.3. Online Delivery Info (ODI)	36
4.2. Analisis data.....	38
4.2.1. Analisa Deskriptif Responden.....	38
4.2.2. Uji Validasi	43
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	50
4.2.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.3. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	62
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	65
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....	66
SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN RISET	67
LAMPIRAN	68
A.1. Bukti Hasil Plagiarisme	68
B.1. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	69
C.1. Form Kuesioner	70
C.2. Hasil Kuesioner.....	77
C.3. Data Tabulasi	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Dimensi Kualitas WebQual 4.0	6
Gambar II.2 Model WebQual 4.0.....	8
Gambar II.3 Struktur Organisasi SPBU 34-16402 Depok.....	21
Gambar III.1 Alur Penelitian.....	23
Gambar IV.1 Halaman Login ODI.....	33
Gambar IV.2 Halaman Utama/Halama Pengiriman	34
Gambar IV.3 Halaman Pemesanan BBM	34
Gambar IV.4 Hasil Kuesioner	37
Gambar IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar IV.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar IV.7 Hasil R Tabel	40



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Skor Skala Likert	11
Tabel II.2 Penelitian Terlebih Dahulu	13
Tabel III.1 Pertanyaan Kuesioner	30
Tabel IV.1 Distribusi Jawaban Kuesioner	35
Tabel IV.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV.3 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel IV.4 Hasil Uji Validasi Usability	40
Tabel IV.5 Rangkuman Hasil Uji Validasi Usability	41
Tabel IV.6 Hasil Uji Validasi Information Quality	42
Tabel IV.7 Rangkuman Hasil Uji Validasi Usability	43
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Service Service Interaction Quality	43
Tabel IV.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas Service Service Interaction Quality	44
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas User Statisfication	44
Tabel IV.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas User Statisfication	45
Tabel IV.12 Nilai Koefisien Reliabilitas	46
Tabel IV.13 Output Uji Reliabilitas Usability	47
Tabel IV.14 Output Uji Reliabilitas Information Quality	48
Tabel IV.15 Output Uji Reliabilitas Interaction Quality	48
Tabel IV.16 Output Uji Reliabilitas User Statisfication	49
Tabel IV.17 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel IV.18 Output Regression Variable Entered	51
Tabel IV.19 Output Regression Model Summary	51
Tabel IV.20 Output Regression Anova	52
Tabel IV.21 Tabel Output Regression Coefficients	52
Tabel IV.22 Ringkasan Regresi Linear Berganda	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A.1. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	65
Lampiran B.1. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	65
Lampiran C.1. From Kuesioner	65
Lampiran C.1 Hasil Kuesioner	73
Lampiran C.2. Data Tabulasi.....	74



ABSTRAK

Dimas Aldi Putranto (11220963), Analisis Kualitas Layanan *Website* ODI Pada SPBU 34-16402 Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara bisnis berinteraksi dengan pelanggan, termasuk dalam industri SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Online Delivery Info (ODI) yang disediakan oleh SPBU 34-16402. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna *website* ODI SPBU 34-16402. WEBQUAL 4.0 digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas *website*: *usability*, informasi, interaktivitas, layanan, dan kepercayaan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan *website* ODI dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *website* ODI SPBU 34-16402, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan temuan yang diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dalam pengembangan strategi pemasaran digital yang lebih efektif bagi industri SPBU dan sektor terkait.

Kata kunci: Kualitas Layanan *Website*, WEBQUAL 4.0, Kepuasan Pengguna, SPBU, ODI.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dimas Aldi Putranto (11131158), Analysis of ODI Website Service Quality at Gas Station 34-16402 on User Satisfaction Using WEBQUAL 4.0 Method

The advancement of information technology has revolutionized the way businesses interact with customers, including in the Gas Station (GS) industry. This study aims to analyze the Online Delivery Info (ODI) website service quality provided by GS 34-16402. A quantitative research method was employed, gathering data through questionnaires distributed to users of GS 34-16402's ODI website. WEBQUAL 4.0 was utilized as a framework to evaluate five dimensions of website quality: usability, information, interactivity, service, and trust. Data analysis was conducted using descriptive statistical techniques and regression analysis to measure the relationship between ODI website service quality and user satisfaction. The findings of this research are expected to offer a better understanding of the factors influencing user satisfaction with GS 34-16402's ODI website service and provide improvement recommendations to enhance service quality based on the acquired findings. This research aims to contribute to the development of more effective digital marketing strategies for the GS industry and related sectors.

Keywords: Website Service Quality, WEBQUAL 4.0, User Satisfaction, Gas Station, ODI.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apridian Setiawan, "Sistem Informasi Persediaan Bahan Bakar Minyak (BBM) pada SPBU 44.507.13 Salatiga," *Sist. Inf. persediaan bahan bakar Miny. pada spbu 44.507.13 salatiga*, vol. 6, pp. 1–8, 2019.
- [2] W. Siti Fatmala and A. Rachmadi, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," 2018. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [3] M. Silviana, "Analisis Kualitas Layanan Website PT. Semen Baturaja Persero (TBK) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," 2018.
- [4] T. F. B. Bangun, "Analisis Kemampuan Siswa dalam Menentukan Amanat dan Penokohan dalam Cerita Pendek Pada Pembelajaran Bahasa Indonesia Kelas V SD Negeri 064020 Medan Sunggal TA 2020/2021," no. July, pp. 1–23, 2020.
- [5] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, and R. Triasmoro, "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0," *J. Kaji. Ilm.*, vol. 19, no. 2, pp. 158–164, 2019, [Online]. Available: www.njis.org.
- [6] Y. Suharto and E. Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.
- [7] Siti Monalisa and Khairul Rizky, "Pengukuran kualitas website rumah batik andalan Metode Webqual 4.0 dan Impotence Performance Analysis," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 07, no. 1, pp. 27–35, 2021.
- [8] J. Anggita, "Sistem Informasi Logbook Mahasiswa (SILOMA) dengan Berbasis Website," pp. 1–19, 2021.
- [9] V. F. Dr. Vladimir, "Institut Bisnis Dan Informatika," *Gastron. ecuatoriana y Tur. local.*, vol. 1, no. 69, pp. 5–24, 2021.
- [10] P. W. Lestari, "Modul Pengolahan Dan Analisis Data Menggunaka SPSS," p. 41, 2021.
- [11] Wahyuni, "Pengertian skala likert," *Bab III Metod. Penelit.*, vol. Bab iii me, pp. 1–9, 2019.
- [12] M. Trimulatsih and Elisabet, "Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merk, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda," *Manaj. Pemasar.*, no. 9, pp. 22–34, 2021.
- [13] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, "Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian," *J. Pilar*, vol. 14, no. 1, pp. 15–31, 2023.
- [14] M. Ningtyas, "Pengaruh Pendekatan Keterampilan Taktis Terhadap Ketepatan Smash Bulutangkis Di SMA Muhammadiyah 1 Kota Pontianak," *Bintang J. Pendidik. dan Sains*, vol. 1, no. 3, pp. 32–41, 2019, [Online]. Available: <https://www.ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang/article/view/716/476>.

- [15] A. Adellia and L. A. Abdillah, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 1, no. 3, pp. 144–159, 2020, doi: 10.51519/journalsea.v1i3.52.
- [16] J. Sinuraya, J. T. Komputer, I. Politeknik, and N. Medan, "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)," *J. Teknovasi, Nomor 02*, vol. Volume 06, no. 2540–8389, pp. 51–59, 2019, [Online]. Available: www.polmed.ac.id.
- [17] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [18] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [19] D. A. Liani, M. Fikry, and M. J. Hutajulu, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, no. February, p. 34, 2020, doi: 10.24843/jim.2020.v08.i01.p04.
- [20] S. Dwi Nur, "Pengaruh Keputusan Pendanaan, Profitabilitas Dan Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2016," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 41–60, 2019.
- [21] P. M. Guarango, "No Titleהאָרץ העינים, מה שבאמת לגד העינים," no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [22] E. Trivaika and M. A. Senubekti, "Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android," *Nuansa Inform.*, vol. 16, no. 1, pp. 33–40, 2022, doi: 10.25134/nuansa.v16i1.4670.
- [23] M. S. Sari and M. Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *J. Ekon.*, vol. 21, no. 3, p. 311, 2019.
- [24] R. E. Izzaty, B. Astuti, and N. Cholimah, "Metode Observasi," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–24, 2021.
- [25] J. Jamaludin, "Analisa Perhitungan Dan Pemilihan Load Cell Pada Rancang Bangun Alat Uji Tarik Kapasitas 3 Ton," *Mot. Bakar J. Tek. Mesin*, vol. 2, no. 2, pp. 22–25, 2021, doi: 10.31000/mbjtm.v2i2.2719.
- [26] D. Sugiyono, "16.3300.047 Bab 3," no. 2, pp. 31–38, 2021.