



ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK NEGERI 2 PENAJAM PASER UTARA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Muhammad Ilham Latief¹, Dila Seltika Canta²

STMIK Borneo Internasional Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia^{1,2}

muhammad_ilham.17@stmik-borneo.ac.id¹, dila.seltika@stmik-borneo.ac.id²

Diterima: 01-06-2022

Review: 05-06-2022

Publish: 15-06-2022

Abstrak:

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal layanan bagi pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan suatu website guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini, kualitas website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara diukur dengan menggunakan metode WebQual. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 22.0 for Windows. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial salah satu dimensi webqual yaitu kualitas informasi (Information Quality) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain pada dimensi kualitas informasi (Information Quality) harus perlu ditingkatkan lagi.

Kata kunci: kualitas website, Webqual, Kepuasan Pengguna.

Abstract:

The rapid growth of Information and Communication Technology has made the website an inseparable part of a company in terms of services for users. The purpose of this study is to analyze the services of a website in order to determine the level of customer satisfaction. In this study, the website quality of SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara was measured using the WebQual method. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website. Respondents in this study were website users of SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara. The number of samples in this study were 83 respondents. The research data was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of SPSS software version 22.0 for Windows. From the results of the study it can be concluded that the website quality simultaneously affects user satisfaction. While partially one of the dimensions of webqual, namely the quality of information (Information Quality) does not significantly affect user satisfaction. In other words, the dimensions of information quality need to be improved.

Keywords: website quality, Webqual, User Satisfaction.

Corresponding: Muhammad Ilham Latief

E-mail: muhammad_ilham.17@stmik-borneo.ac.id



PENDAHULUAN

Setiap sekolah ingin keberadaannya diakui dan diterima oleh lingkungannya, khususnya di kalangan siswa. Perkembangan teknologi internet dibantu oleh kemajuan teknologi, komputer, dan

telekomunikasi. Membuat manusia lebih maju dan kecanggihan teknis saat ini yang menjadi semakin fleksibel, mudah, cepat, dan efisien. Dalam suatu perusahaan, pengguna teknologi informasi yang optimal akan membantu efektifitas kerja dalam pengolahan data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

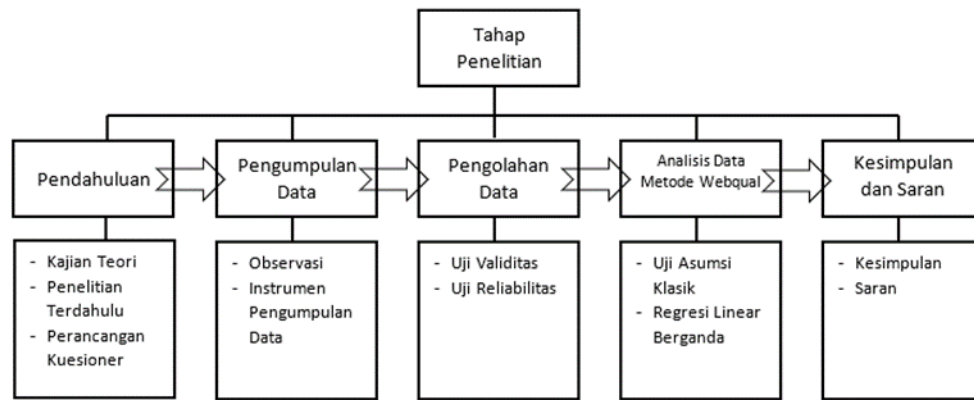
SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara merupakan sekolah menengah kejuruan yang mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa jurusan sehingga mampu dan siap bersaing dengan SMK lain dalam hal memberikan pelayanan kepada siswa melalui internet yaitu website. Hal ini dibuktikan dengan adanya *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara dengan alamat *website* <http://www.smkn2ppu.sch.id/>.

Sebagai wadah informasi bagi siswa, *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara harus memiliki kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan pelayanan. Meskipun informasi pada *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara ini masih memiliki kekurangan yaitu penerimaan siswa baru yang harus tetap mengumpulkan berkas kepada panitia secara langsung setelah melakukan pendaftaran online terlebih dahulu sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, kemudian berita seputar sekolah yang hanya beberapa termuat di berita utama halaman depan *website*, agak membingungkan untuk melihat berita terbaru atau berita – berita sebelumnya karena kurang *up to date* dan fitur pencarian atau *search engine* tidak ada membuat pengunjung *website* agak bingung. Maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara untuk mengetahui apakah *website* SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara sudah memenuhi kebutuhan pengunjungnya atau belum, kualitas *website* ini perlu diukur mulai dari kemudahan dan kenyamanan mengaksesnya hingga informasi dan layanan yang diberikan. Pengukuran kualitas dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengunjung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dan memanfaatkan *website* secara optimal. Oleh karena itu perlu dianalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pada penggunaannya. Dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan pada *website*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk penelitian ini adalah WebQual 4.0.

WebQual adalah metode pengukuran kualitas situs web berdasarkan persepsi pengunjung akhir (Padmowati & Buditama, 2019). WebQual merupakan pengembangan dari ServQual yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* (Sastika, 2016). Dalam WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian menjadi tiga bidang, yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) (Monalisa, 2016). Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian kelayakan *website*. WebQual pada dasarnya mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau angket (Tukino, 2019).

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2. Populasi dan Sampel

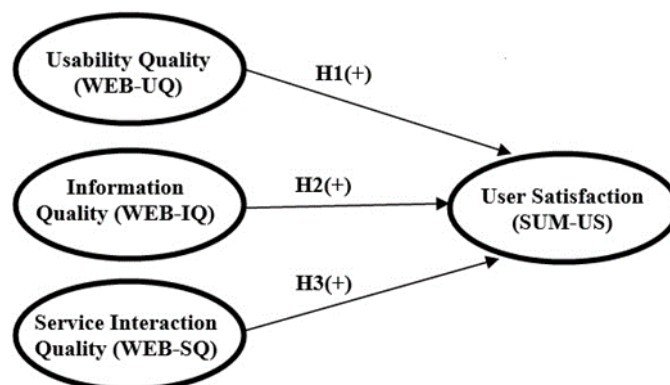
Kegiatan ini bertujuan untuk menentukan jumlah populasi penelitian yang kemudian akan dihitung untuk menentukan sampel yang sesuai dalam penelitian dengan menggunakan rumus Slovin dengan persen kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 10%. Hal ini dilakukan karena keterbatasan waktu dalam kegiatan penelitian sehingga 10% dianggap cukup mewakili data penelitian dan dapat digunakan sebagai sampel yang valid (Aditiya, 2017).

Sedangkan metode sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dimana pengambilan sampel ditentukan oleh peneliti. Teknik *Purposive Sampling* digunakan dalam menentukan subjek penelitian karena teknik ini dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan dimana sampling harus memiliki karakteristik yang sesuai dengan harapan peneliti (Sugiyono, 2012).

- Populasi pada penelitian ini siswa kelas 10 dan alumni tahun 2016 website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara yang menggunakan website tersebut.
- Dengan menggunakan rumus Slovin, dari populasi sebanyak 256 siswa kelas 10 dan alumni tahun 2016 sebanyak 219 orang. Dalam penelitian ini jumlah populasi keseluruhan sebanyak 475 orang dari populasi siswa kelas 10 dan alumni tahun 2016 maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 83 responden.

3. Webqual 4.0

Terdapat tiga dimensi yang menjadi acuan untuk penilaian kualitas sebuah *website*, yaitu *Usability quality*, *Information quality* dan *Service interaction* (S. R. Arifin, 2018).



Gambar 2. Model WebQual 4.0

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode WebQual dapat memprediksi kepuasan pengunjung dan niat pengunjung untuk menggunakan kembali situs web (Rohman & Kurniawan, 2017).

4. Teknik Pengumpulan Data

- Sumber data adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya, dengan wawancara, observasi, dan sebagainya. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, menggunakan sumber data primer yaitu metode angket yang dibagikan melalui google form kepada responden pengunjung website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara (Ahsanul Khaq, 2019).
- Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa keterangan atau penjelasan yang dinyatakan dalam angka atau dalam bentuk angka (S. E. N. Arifin et al., 2021).

5. Teknik Analisis Data

- Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen masing-masing variabel yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau reliabel (Amanda et al., 2019).
- Uji reliabilitas adalah untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Kuesioner mengatakan konsisten apabila dalam pengukuran yang dilakukan secara berulang kali memiliki hasil yang sama, dengan catatan bahwa kondisi saat pengukuran tidak mengalami perubahan terhadap tingkat reliabilitasnya (Yuliani, 2021).
- Uji asumsi dilakukan dengan alasan bahwa penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berbasis *ordinary least square* (OLS) (Astriawati, 2016).
- Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel bebas (*independent*) adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan yang termasuk dalam variabel terikat adalah kepuasan pengunjung (E. Perdana K, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu Kualitas Website(X1), Kualitas Informasi(X2), Kualitas Layanan(X3), Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS 22.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Usability (X1)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,769	0,213	Valid
2	0,672	0,213	Valid
3	0,715	0,213	Valid
4	0,727	0,213	Valid
5	0,764	0,213	Valid

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Information Quality (X2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,621	0,213	Valid
2	0,648	0,213	Valid
3	0,567	0,213	Valid
4	0,700	0,213	Valid
5	0,717	0,213	Valid

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Variabel Interaction Quality (X3)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,800	0,213	Valid
2	0,713	0,213	Valid
3	0,834	0,213	Valid
4	0,813	0,213	Valid
5	0,808	0,213	Valid

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Variabel User Satisfaction (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,706	0,213	Valid
2	0,708	0,213	Valid
3	0,698	0,213	Valid
4	0,619	0,213	Valid
5	0,610	0,213	Valid
6	0,618	0,213	Valid

Pada output hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom nilai korelasi diketahui korelasi X1 dengan skor 0,769. Lihat juga pada korelasi X2, X3 dan Y dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,213 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket kepuasan pengguna dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi alat ukur. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel akan menyebabkan instrumen tersebut tidak sesuai dengan pengukuran yang dilakukan, sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha:

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Nama Instrumen	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
1	Usability	X1	0,779	0,6	Reliabel
2	Information Quality	X2	0,660	0,6	Reliabel
3	Interaction Quality	X3	0,853	0,6	Reliabel
4	User Satisfaction	Y	0,742	0,6	Reliabel

Pada hasil uji reliabilitas didapat cronbach's alpha lebih besar daripada 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dapat dikatakan reliable. Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

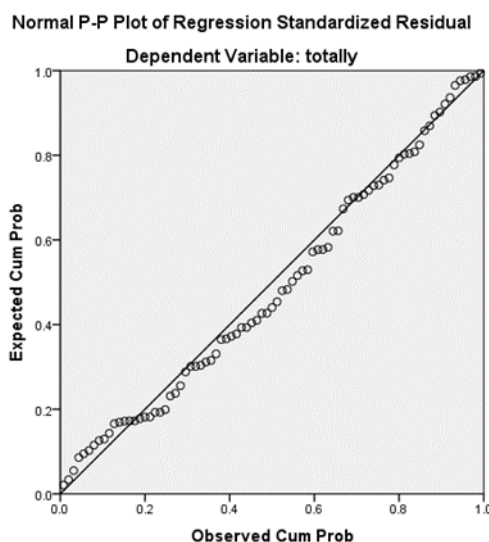
3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan oleh regresi berdistribusi normal atau tidak.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.64094211
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.046
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Gambar 3. Uji Normalitas kolmogorov smirnov



Gambar 4. Grafik P-P Plot

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar diatas. Membuktikan bahwa data variabel yang diuji berdistribusi normal karena taraf signifikan $0,200 > 0,05$. Terlihat titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi atau hubungan antar variabel bebas (independent) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variant Inflation Factor) pada model regresi. yaitu sebagai berikut:

Coefficients								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.872	1.729		2.818	.006		
	totalx1	.424	.109	.380	3.876	.000	.728	1.373
	totalx2	.187	.106	.173	1.774	.080	.741	1.350
	totalx3	.260	.079	.301	3.278	.002	.829	1.206

Gambar 5. Uji Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas diatas, didapatkan bahwa nilai dari Tolerance dan VIF memenuhi syarat jadi dapat diartikan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode uji Glejser (Pramesti, 2018).

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Test

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,317 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,199 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,635 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas Uji Glejser yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel memenuhi syarat, dapat dilihat pada tabel ringkasan di atas.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah pengujian yang akan menentukan apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak bisa dilihat hasil ringkasan di bawah.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas Antara Variabel Y Dengan Variabel X

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai Signifikan	Keterangan
Y*X1	0,091 > 0,05	Linear secara signifikan
Y*X2	0,193 > 0,05	Linear secara signifikan
Y*X3	0,077 > 0,05	Linear secara signifikan

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah.

Tabel 8. Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668	.447	.426	1.672

Output pada tabel 9 menggambarkan nilai korelasi berganda (R), koefisien determinasi (R Square), koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) dan ukuran kesalahan prediksi (Std Error of the estimate).

a. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Pada tabel ANOVA ini menjelaskan uji simultan (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi uji F, jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka ada pengaruh bersama antara variabel bebas ke variabel terikat.

Tabel 9. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.311	3	15.104	3.196	.028
	Residual	401.745	85	4.726		
	Total	447.056	88			

Dapat diketahui bahwa F hitung (3,196) > F tabel (2,72) maka terdapat hubungan variabel antara kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Pengambilan keputusan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika F hitung $\leq$ F tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel x secara bersama terhadap variabel y
- 2) Jika F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara bersamaan terhadap variabel Y.

F tabel dicari pada tabel statistik dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus F tabel.

$$f \text{ tabel} = f(k; n-k)$$

$$F(3; 83-3) = F(3; 80) = 2,72$$

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel independen (X)

Didapat F tabel sebesar 2,72.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Output pada tabel 11 menggambarkan uji-t yaitu uji parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi uji t, jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka ada pengaruh parsial antar variabel bebas dari variabel terikat.

Tabel 10. Hasil Uji T

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.872	1.729		2.818	.006
	totalx1	.424	.109	.380	3.876	.000
	totalx2	.187	.106	.173	1.774	.080
	totalx3	.260	.079	.301	3.278	.002

Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh antara variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna, yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai signifikansi > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Untuk mendapatkan nilai T tabel maka harus dilakukan perhitungan menggunakan rumus T tabel.

$$T(0.05/2; 83-3-1) = T(0,025; 79) = 1,994$$

a : tingkat kepercayaan (0,5 atau 5%)

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel independen (X)

Kesimpulan dari semua variabel sebagai berikut:

- 1) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas kegunaan 0,000 < 0,05 atau T hitung 3,876 > T tabel 1,994, maka terdapat pengaruh positif antara kualitas kegunaan (X1) dengan Kepuasan Pengunjung (Y).
- 2) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas informasi 0,080 > 0,05 atau T hitung 1,774 < T tabel 1,994, maka tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi (X2) dengan kepuasan pengunjung (Y).
- 3) Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas interaksi 0,002 < 0,05 atau T hitung 3,278 > T tabel 1,994 jadi, maka terdapat pengaruh positif antara kualitas interaksi (X3) dengan kepuasan pengunjung (Y).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara secara bersama dari ketiga variabel independen yaitu Variabel Usability Quality, Information Quality dan variabel Interaction Quality terhadap variabel dependen kepuasan pengguna memberikan nilai positif. Hal ini diketahui dari hasil uji F.

Dapat diketahui bahwa variabel Information Quality tidak berpengaruh terhadap variabel User Satisfaction. Hasil dari uji t dalam analisis regresi linear berganda. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor yaitu, pada variabel kualitas informasi masih banyak responden yang memilih tidak setuju terutama pada pernyataan website tidak memberikan informasi yang up to date dan informasi yang diberikan kurang detail sehingga pengisian kuesioner tidak konsisten dan segmentasi responden yang hanya sebatas siswa dan alumni SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara.

Dapat dilihat bahwa variabel Usability Quality memiliki nilai positif dan signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Kesimpulan yang dapat diambil adalah website SMK Negeri 2 Penajam Paser

Utara sangat mudah diakses serta memiliki tampilan web atau desain yang menarik, dan mudah dipahami oleh pengunjung website.

Dapat diketahui bahwa variabel Interaction Quality yang memiliki nilai positif dan signifikan terhadap variabel User Satisfaction. Dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa aman melakukan aktivitas via web dan website memiliki reputasi yang baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari data kuesioner yang telah diisi oleh pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara dapat dilihat bahwa hasil dari penelitian ini dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan penggunanya yang dimana hasil dari penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara. Dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan metode Webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian, dengan 4 variabel yang dikembangkan, setelah dianalisis dua hipotesis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengunjung website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara, secara parsial yaitu variabel Usability Quality dan variabel Interaction Quality memberikan nilai positif dan secara bersama-sama berpengaruh positif dan juga signifikan. Sedangkan satu hipotesis tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara yaitu Variabel Information Quality.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual Pada Website *www.wingscorp.com*. In *Jurnal Sistem informasi dan Komputer Akuntansi* (Vol. 6, Issue 1).
- Ahsanulhaq, M. (2019). Membentuk Karakter Religius Peserta Didik Melalui Metode Pembiasaan. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 2(1), 23–24.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>.
- Arifin, S. E. N., Lumanauw, B., Arifin, S. E. N., Lumanauw, B., Poluan, J. G., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). Pengaruh E-Wom, Food Quality Dan Servicescape Terhadap Niat Berkunjung Di Pondok Hijau Restaurant Manado the Influence of E-Wom, Food Quality and Servicescape on Intentions To Visit Manado Pondok Hijau Restaurant. *1272 Jurnal EMBA*, 9(4), 1272–1281.
- Arifin, S. R. (2018). Pengukuran kualitas layanan website universitas tadulako menggunakan metode WebQual. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 125–136. <https://doi.org/10.26594/register.v4i2.1277>.
- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja, XIV*(regresi liner), 22–37.
- E. Perdana K. (2016). Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22. In *Lab Kom Manajemen Fe Ubb*.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Padmowati, R. D. L. E., & Buditama, A. T. (2019). Aplikasi Perangkat WebQual 4 . 0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar. *Sainteks*, 715–719.
- Pramesti, W. (2018). Analisis Pemeringkatan Sukuk: Perspektif Keuangan. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5(1), 93. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i1.2948>.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38.

- Sastika, W. (2016). 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, 2016*(Sentika), 2089–9815.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tukino, T. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Sikmb Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Badan Pengusahaan (Bp) Batam). *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.149>.
- Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *E- Jurnal Pendidikan*, 4(4), 263–268.