

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE RUMAH SAKIT
ST. THERESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :
ANTONIUS JEFRI
8040190456

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE
RUMAH SAKIT ST. THERESIA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- A. Nama Lengkap : Antonius Jefri
- B. Nim : 8040190456
- C. Jenis kelamin : Laki-Laki
- D. Tempat/ Tgl. Lahir : Jambi / 23 Juni 2000
- E. Alamat : Perumahan villa sentosa blok 12a
- F. No Telepon : 082280673721
- G. Email : Antoniusjepri2@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

Nama/Nim : Antonius Jefri : 8040190456

Prodi : SI / ~~SK/TH~~*)

Judul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE RUMAH SAKIT ST. THERESIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: PENGGUNA WEBSITE RUMAH SAKIT THERESIA DI KOTA JAMBI)

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Tugas Akhir

- a. Proyek Kerja Praktek tidak relevan dengan Program studi
- b. Pernah ada topik sejenis
- c. Metode utama telah banyak dipakai
- d. Metode yang dipakai tidak jelas
- e. Masalah terlalu sempit
- f. -----

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Herti Yani, S.Kom. M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

*Coret yang tidak perlu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman sekarang terhadap komunikasi dan teknologi informasi sangatlah cepat sehingga menjadikan informasi lebih mudah diakses dan dipahami, melalui perkembangan internet membuat komunikasi lebih bebas tanpa ada nya keterbatasan waktu, ruang dan jarak. Internet membawa kehidupan seperti kebutuhan sehari-hari masyarakat lebih mudah untuk dijalankan. Informasi yang berguna dan berkualitas dapat membuat munculnya kemajuan IPTEK sangat membantu kehidupan dalam pengelolaan data agar informasi yang didapat akurat dan efisien serta relevan contohnya adalah website.

Website adalah kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari, website sendiri pertama kali dimulai dari seorang ilmuwan yang berasal dari Inggris, bernama Tim Berners-Lee, Tim Berners-Lee yang mempunyai tujuan untuk memudahkan para penelitian di tempat kerjanya untuk mendapatkan dan bertukar informasi. Sehingga pada tanggal 30 April 1993, secara resmi CERN yang merupakan laboratorium fisika di Swiss mengumumkan tentang perilisannya website secara gratis. Sebelum itu pada tahun 1990, Tim Berners-Lee juga menuliskan tentang tiga teknologi dasar web, antara lain :

- a. HTML
- b. URI (Uniform Resource Identifier)
- c. HTTP (HyperText Transfer Protocol)

Website Rumah Sakit St Theresia Jambi adalah salah satu website yang menyediakan berbagai informasi serta pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan melalui perangkat mobile tanpa harus datang langsung ke rumah sakit tersebut serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun.

Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu faktor atau ukuran dan keberhasilan bagi setiap pengembangan dan tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan, maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode Webqual 4.0 untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap website Rumah Sakit St Theresia Jambi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari website Rumah sakit St Theresia Jambi, dapat disimpulkan ternyata website ini masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain kegagalan dalam melakukan login ke website tersebut, selain itu user mengalami kesulitan registrasi, loading yang terlalu lama saat menggunakan website, tampilan website yang terlalu kuno, dan permasalahan live chat yang belum tersedia serta belum tersedianya pendaftaran online untuk online .

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penyusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE RUMAH SAKIT ST THERESIA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 STUDI KASUS : PENGGUNA WEBSITE RUMAH SAKIT ST THERESIA DI KOTA JAMBI)**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Rumah Sakit St. Theresia

1.3. BATASAN MASALAH

Beberapa batasan masalah yang menjadi patokan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada website Rumah Sakit St. Theresia (<https://www.rstheresia.com/>)
2. Menganalisis kualitas website Rumah Sakit St. Theresia terhadap pengguna
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WEBQUAL 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner
5. Responden diambil dari 100 orang pengguna website Rumah Sakit St. Theresia
6. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan IBM SPSS Versi 26

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Menganalisis tingkat kualitas layanan website Rumah Sakit St.Theresia dengan menerapkan metode Webqual 4.0 untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap website Rumah Sakit St.Theresia di Kota Jambi.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat berguna untuk membantu pihak Rumah Sakit St.Theresia dalam mengetahui kualitas dan tingkat layanan website website tersebut terhadap pengguna khususnya di Kota Jambi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. ANALISIS

Analisis menurut (Djuhari Juma Wijaya, 2019)[1] dalam buku statistik teori dan aplikasi, disebutkan bahwa analisis memiliki 3 arti, yaitu sebagai berikut:

1. membandingkan 2 hal atau 2 nilai variabel untuk mengetahui selisihnya ($X-Y$) atau rasionya (X/Y) kemudian menyimpulkan.
2. menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil, sesuai dengan tujuan analisis, agar dapat:
 - a. mengetahui bagian yang memiliki sifat menonjol atau mempunyai nilai ekstrem.
 - b. melakukan perbandingan antara bagian dengan menggunakan nilai rasio atau selisih.
 - c. melakukan perbandingan antara bagian dengan keseluruhan, dengan memakai proporsi (%), lalu menyimpulkan.
3. memperkirakan atau memperhitungkan besar pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, kemudian meramalkan

Berdasarkan dari pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu cara untuk membandingkan 2 nilai variabel untuk mengetahui selisihnya, menguraikan atau memecahkan seluruh komponen untuk mengetahui bagian mana yang mempunyai nilai yang menonjol

2.2. KUALITAS LAYANAN

2.2.1. pengertian kualitas layanan

Menurut (Taupik Ismal dan Ramayani Yusuf, 2021)[2] menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat seberapa bagus suatu layanan yang mampu diberikan untuk meninterpretasikan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Taupik Ismal dan Ramayani Yusuf, 2021)[2] yang mengutip dari Kotler yang mengemukakan lima aspek yang berpengaruh atau yang menjadi tolak ukur dalam kualitas layanan, kelima aspek yang berpengaruh tersebut antara lain: 1) *Assurance* (kepastian) yaitu berupa kapasitas pegawai dalam memunculkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada pelanggan. 2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, terpercaya dan akurat. 3) *Empathy* (empati) yaitu memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh konsumen. 4) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan sebuah informasi secara jelas dan mudah dipahami. 5) *Tangible* (berwujud) yakni penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan mendukung pelayanan

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah seberapa bagus suatu layanan yang diberikan untuk pengguna yang sesuai dengan harapan, dan terdapat lima aspek yang mendukung suatu kualitas layanan, kelima aspek tersebut yaitu: 1) *Assurance*, 2) *Reliability*, 3) *Empathy*, 4) *Responsiveness*, 5) *Tangible*

2.2.2. Kualitas

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen

Menurut Lupiyoadi (Januar Ida Wibowati)[3], kualitas adalah suatu perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Garvis dan Davis (Januar Ida Wibowati)[3], kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang mana berhubungan dengan produk, manusia, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu harapan yang diharap konsumen akan kondisi dinamis yang berkaitan dengan barang dan jasa maupun sumber daya manusia yang disesuaikan dengan keadaan pasar dan konsumen.

2.4. KUALITAS WEBSITE

2.4.1. Pengertian Kualitas Website

Menurut Semerádová & Weinlich (Christine Junika,2021) kualitas website merupakan konsep penting dalam perdagangan elektronik karena persepsi kualitas website secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan situs. Kualitas website didefinisikan sebagai persepsi keseluruhan kualitas situs pusat perbelanjaan internet sesuai dengan sudut pandang pelanggan. Dalam upaya untuk mengukur kualitas situs web, skala yang berbeda telah dikembangkan dari berbagai sudut pandang dan menyarankan dimensi yang berbeda untuk penilaian. Terdapat enam dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas dari website diantaranya, kualitas dan kuantitas informasi, kemudahan penggunaan website, desain website, keandalan dan rasa hormat terhadap komitmen, keamanan dan privasi, serta interaktivitas dan personalisasi.

Persepsi pengguna tentang kualitas sebuah website berdasarkan pada fitur yang ada pada website tersebut, dimana fitur tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat menonjolkan keunggulan dari website itu sendiri (Hasanov & Khalid, 2015).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas website adalah suatu konsep yang sangat penting dalam dunia perdagangan elektronik karena suatu persepsi mengenai kualitas website yang secara langsung mempengaruhi situs yang digunakan

2.3.2 Pengertian Website

Menurut (Moch. Winnedi Fitrayana, 2018) [5] secara terminologi, website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah dominan (alamat) atau sub dominan, yang tempatnya berada didalam World Wide Web, (WWW), di internet.

Menurut (Ali Muhsin dan Dinda Amanda, 2017)[6] yang mengutip Widya website (WWW) adalah sebuah sistem dengan protokol yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/ server, protokol yang biasa adalah HTTP, yang merupakan singkatan dari hyper text transport protocol. Dinyatakan bahwa: World Wide Web yakni sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk text, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk hypertext dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut browser

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa website adalah sebuah halaman yang dapat menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/ server, protokol yang biasa adalah HTTP.

2.4 Rumah Sakit St Theresia

Rumah Sakit St.Theresia telah berdiri sejak tahun 1954 dengan nama poliklinik St.Theresia. Memiliki Visi menjadi Rumah Sakit terbaik dalam pelayanan, citra, hasil serta berusaha mewujudkannya dengan semangat cinta kasih terhadap sesama melalui SDM yang berkualitas. Dengan Misi mengaktualisasikan kasih Allah dalam pelayanan kesehatan dengan pelayanan bermutu tinggi, terpadu, aman dan berkualitas secara profesional, ramah, adil, dan hormat terhadap kehidupan, mengembangkan lingkungan yang rekreatif, edukatif dan inspiratif serta harmonis terhadap kelestarian lingkungan dan perkembangan masyarakat

2.5 SPSS (Statistical Product and Service Solution)

Statistical Product and Service Solution merupakan kepanjangan dari SPSS. SPSS adalah sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu proses pengolahan data statistik pada sebuah penelitian, umumnya dibutuhkan untuk penelitian analisis.

SPSS adalah sebuah software untukn mengelolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal baik teori statisti. Aplikasi SPSS sering kali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya *user friendly* dan merupakan terobasan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khusus nya dalam *E-Business*. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*). Yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti microsoft exel atau notepad.

2.6 WEBQUAL

Webqual merupakan sebuah metode yang digunakan khusus untuk penelitian analisis kualitas website dan mengandung beberapa dimensi yang akan dijadikan patokan dalam membuat kuesioner untuk menyelesaikan penelitian.

Menurut (Mesri Silalahi, S.kom, M.S.I, 2015)[7] metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan metode servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Ada banyak faktor atau (variable) yang menentukan kualitas layanan website, namun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori webqual untuk mengukur kualitas layanan website dari perspektif pengguna. Intrumen webqual menggunakan pendekatan perception dan importance dari pengguna. Jika webqual 1.0 menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan diinteraksi layanan, webqual. 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap

interaksi tetapi merasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs; kualitas informasi yang disediakan dan kualitas informasi yang ditawarkan oleh layanan hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai webqual 3.0 analisa lanjutan terhadap webqual 3.0 menghasilkan pendekatan model webqual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi usability(kegunaan).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

3.1.1 Alat Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (tools) yang digunakan penulis, antara lain :

A. Alat dan bahan penelitian

1. Perangkat Keras (Hardware)
 - a. Laptop Dell, Intel(R) Core(TM) i3-4005U CPU @1.70GHz 1.70 GHz
 - b. RAM 4 GB
 - c. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya
2. Perangkat Lunak (Software)
 - a. Google Chrome dan Google Scholar
 - b. Sistem Operasi Windows 10
 - c. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

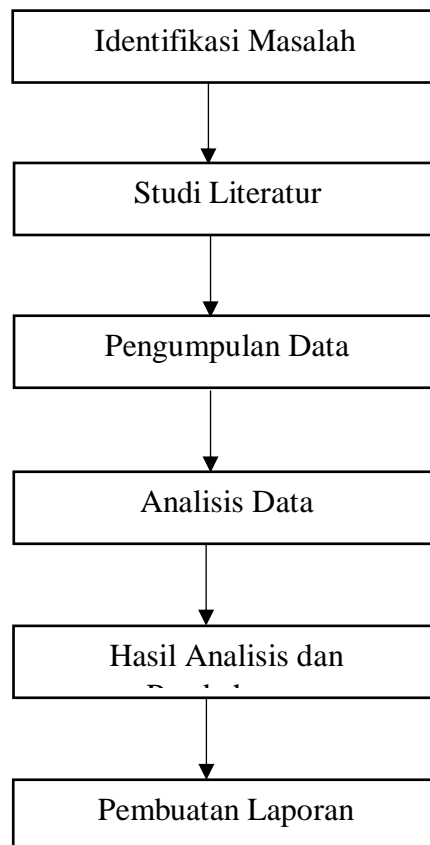
3.1.2 Bahan Penelitian

- a. Kertas A4
- b. Data yang diperoleh dari pengguna website Rumah Sakit St. Theresia di Kota Jambi
- c. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya

B. Metode penelitian

Kerangka kerja penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya.



Berdasarkan Kerangka Kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang digunakan untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan, serta memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada website Rumah Sakit St.Theresia Jambi. Saat melakukan identifikasi masalah, berarti melakukan dugaan atau perkiraan atas suatu kejanggalan yang menyebabkan munculnya permasalahan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari jurnal untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai. Tujuannya agar teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmuan yang ilmiah dari penelitian tersebut, sehingga dapat mempermudah dan memahami konsep dan teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

3. Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Metode ini merupakan pengumpulan data dengan memberikan kuisisioner kepada pengguna website Rumah Sakit St. Theresia Jambi, berupa pertanyaan dalam bentuk *google forms* untuk diisi dan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu tingkat kepuasan pengguna. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

4. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh website Rumah Sakit St. Theresia Kota Jambi menggunakan metode *webqual 4.0*.

Adapun tahapan analisis data dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Tahap 1 (Menentukan variabel dari dimensi yang akan diukur)

Pada tahap pertama ini peneliti menentukan variabel apa saja yang akan digunakan dan apakah termasuk kedalam variabel independen atau variabel dependen, agar sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan saat ini.

b. Tahap 2 (Membuat dan menyebar kuisisioner)

Selanjutnya tahap kedua yaitu melakukan pembuatan kuisisioner berdasarkan referensi atau penelitian sejenis yang digunakan. Menyebar kuisisioner yang dilakukan dengan menyebarkan secara online.

c. Tahap 3 (Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner)

Tahap ketiga yang dilakukan adalah mengolah data dari hasil kuisisioner yang di dapat dengan menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS atau EXEL*.

d. Tahap 4 (Menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner)

Tahap terakhir adalah menganalisis hasil kuisisioner yang telah diolah dengan menggunakan analisi regresi linier berganda.

5. Hasil Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini setelah penulis melakukan analisis data dan memperoleh hasil analisis berupa gambaran umum responden, serta variabel yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pengguna situs website Rumah Sakit St.Theresia Kota Jambi. Adapun hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan seperti uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini penulis membuat laporan akhir mengenai hasil penelitian ke dalam bentuk skrip yang di dalamnya memuat apa yang penulis lakukan dalam mencapai tujuan dan hasil penelitian tersebut. Di mana, pembuatan laporan ini memiliki struktur bahasa yang baik secara sistematis serta tahap penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dibuktikan secara ilmiah.

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke-															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik	■	■														
2.	Studi Literatur			■	■												
3.	Perumusan Masalah					■	■										
4.	Pengumpulan Data							■	■	■							
5.	Analisis Sistem									■	■	■	■				
6.	Pembuatan Laporan													■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Wijaya, “Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [2] Taupik Ismail, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung,” *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 1, pp. 1124–1135, 2021.
- [3] F. Tjiptono, “Prinsip-Prinsip Total Quality Service,” *CV Andi Offset.*, pp. 5–24, 2012.
- [4] C. JUNIKA, “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Website Wikipedia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” 2018.
- [5] Sekaran *et al.*, *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title*, vol. 7, no. 5. 2018. [Online]. Available:
<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNL e80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dG JyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh &K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- [6] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [7] M. Silalahi, “Analisis Website Mataharimall.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Pelanggan Di Kota Batam),” *CBIS J.*, vol. 3, no. 2, pp. 169–188, 2015.