

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh :

Juairia

8040190475

Untuk 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 DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Juairia

b. NIM : 8040190475

c. Jenis Kelamin : Perempuan

d. Tempat/Tgl. Lahir : Kembang Seri, 21-06-2000

e. Alamat : Desa Kembang Seri, Kecamatan  
Maro Sebo Ulu, Kab. Batang Hari Prov. Jambi

f. No. Telepon : 085380649945

g. Email : [wawajuairia@gmail.com](mailto:wawajuairia@gmail.com)

## PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Juairia / 8040190475  
PRODI : SI/~~SK/TH~~ \*)  
JUDUL : ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS  
KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0  
Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak \*)

### 1. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir :

- ☐ Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- ☐ Pernah ada topik sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak dipakai
- ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐ -----

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I  
NIK : YDB.11.83.078

\*) Coret yang tidak perlu

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi berkembang sangat pesat. Saat ini sering mendengar mengenai teknologi internet yang merupakan perkembangan terkini dari teknologi informasi. Teknologi yang terus berkembang akan memberikan dampak suatu perubahan pada sebuah sistem, dimana suatu sistem yang biasa dilakukan secara manual, kini sistem tersebut dapat dilakukan secara komputerisasi. Dewasa ini telah menjadi kebutuhan bahwa suatu teknologi informasi dapat memberikan kita kemudahan dalam mencari informasi-informasi yang diinginkan dan dibutuhkan, untuk mengurangi terjadinya berbagai kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang menjadi lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah organisasi akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data-data sehingga dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

Adapun salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temukan dan gunakan adalah website. Hampir kebanyakan orang pasti tahu dan telah mengakses website, Pada suatu organisasi website dimanfaatkan untuk membantu masyarakat menjadi lebih mudah mencari berita dan informasi dimana Era digital saat ini, mengkondisikan masyarakat menghabiskan sebagian besar waktunya di dunia maya, kelebihan yang ada pada website adalah informasi nya mudah diakses, cepat, handal dan murah. Website menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya harus terhubung dengan koneksi internet.

Menurut Iman Sanjaya [1] WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Webqual ini adalah sebuah metode yang

mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality).

Salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Batang Hari yang telah memanfaatkan website dalam pelayanan publik adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari beralamatkan di <https://dinkes.batangharikab.go.id> yang berfungsi untuk memberikan informasi mengenai kinerja dan organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk mempublikasikan data-data, sebagai media informasi bagi pengguna yang membutuhkan data dan informasi. Di dalam website tersebut terdapat data dan informasi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari mengenai sejarah pendirian, visi misi, struktur organisasi, puskesmas yang berada di Kecamatan maupun keseluruhan tentang Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Website milik Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari ini masih mempunyai kekurangan seperti pada tampilan menu utama layanan publik yang terdapat submenu standar pelayanan yang memiliki beberapa sub-sub menu dan submenu SOP jika diklik tampilannya masih kosong, serta pada menu utama informasi publik terdapat submenu realisasi anggaran tahun 2019 dan submenu realisasi anggaran tahun 2020 yang jika diklik tampilannya masih kosong.

Pengguna memegang peran yang sangat penting terhadap pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini. Dalam penggunaan teknologi pastinya ingin mendapatkan suatu informasi yang akurat, lengkap dan *uptodate*. Partisipasi pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi dapat menentukan keberhasilan kualitas suatu sistem dan informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepercayaan bagi pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pada kualitas website pada Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari. Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas website tersebut maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses website tersebut.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website milik Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode *Webqual* dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATANG HARI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebelum menentukan batasan masalah ataupun tujuan dari sebuah penelitian, diperlukan terlebih dahulu rumusan masalahnya. Berdasarkan dari latar belakang maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari (<https://dinkes.batangharikab.go.id>) menggunakan metode WebQual 4.0 ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website <https://dinkes.batangharikab.go.id>
2. Analisis website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*.
3. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SmartPLS.
4. Responden dari kuisisioner adalah 100 masyarakat Batang Hari yang mengakses website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menghasilkan analisis kualitas website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari berdasarkan metode Webqual serta membantu pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dalam mengelola website tersebut menjadi lebih baik daripada sebelumnya.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang diperoleh Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan demi keberhasilan implementasi layanan website resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Analisis**

Analisis atau analisa berasal dari kata Yunani kuno “*analusis*” yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata, yaitu ana yang berarti kembali, dan luein yang berarti melepas, jika di gabungkan maka artinya adalah melepas kembali atau menguraikan. Kata analisis ini di serap kedalam bahasa inggris menjadi “analysis”, yang kemudian juga di serap juga ke dalam bahasa Indonesia menjadi “analisis”.

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut [2] “Analisis terhadap suatu sistem yaitu penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga diusulkan perbaikan-perbaikan”.

## **2.2 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan), baik penilaian itu secara sebagian maupun secara keseluruhan. Apabila persepsi pelanggan atas layanan sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap baik, namun jika persepsi pelanggan atas layanan tidak sesuai harapan maka kualitas layanan dianggap buruk [3]. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan atau konsumennya secara konsisten.

Menurut [4] “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

## **2.3 Website**

Website atau web adalah sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk digital baik itu teks, gambar, animasi yang disediakan melalui jaringan internet sehingga dapat diakses dari seluruh dunia.

Istilah web dan jaringan internet merupakan dua hal yang saling berkaitan. Halaman web menggunakan jaringan internet sebagai media penyimpanan, sedangkan jaringan internet menggunakan halaman web sebagai isi yang dapat dibagikan kepada pengguna.

Diana & Veronika [5] mendefinisikan bahwa “Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar



diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman”.

Menurut Wahidin [6] Website disebut juga site, situs, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna Internet. Pengguna Internet semakin hari semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus.

#### **2.4 Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari**

Website merupakan bagian penting yang tak terpisahkan dari pertumbuhan teknologi informasi. Tak dapat dipungkiri peranan website sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan termasuk pemerintahan [7].

Dinas Kesehatan yang terletak di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi saat ini sudah menggunakan web sebagai media untuk menyampaikan informasi bagi pengguna. Website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari (<https://dinkes.batangharikab.go.id>) berisi informasi penting bagi pengguna untuk mengetahui lebih luas tentang Dinas Kesehatan. Didalam website tersebut terdapat informasi mengenai sejarah pendirian, visi misi, struktur organisasi, puskesmas yang berada di Kecamatan maupun keseluruhan tentang Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

#### **2.5 Webqual**

Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998

yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada WebQual tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD). Sebenarnya WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan variabelnya [8].

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya [9].

## **2.6 SmartPLS**

SmartPLS adalah salah satu aplikasi perangkat lunak terkemuka untuk Struktural Partial Least Squares Pemodelan Persamaan (PLS-SEM). Ini dikembangkan oleh Ringle, Wende & Will (2005). Perangkat lunak ini memiliki memperoleh popularitas sejak diluncurkan pada tahun 2005 tidak hanya karena tersedia secara gratis untuk akademisi dan peneliti, tetapi juga karena memiliki antarmuka pengguna yang ramah dan fitur pelaporan lanjutan. Meskipun sejumlah besar artikel jurnal telah diterbitkan tentang topik pemodelan PLS, jumlah bahan ajar yang tersedia untuk perangkat lunak ini terbatas. Makalah ini ditulis untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan ini dan membantu pemula untuk memahami bagaimana PLS-SEM dapat digunakan penelitian pemasaran [10].

Adapun Kelebihan dan Kelemahan dari SMARTPLS adalah [11]:

### **Kelebihan SMARTPLS**

1. Smart PLS atau Smart Partial Least Square adalah software statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel.
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan Smart PLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. hal ini tidak dapat dilakukan ketika kita menggunakan kedua software di atas. Lisrel dan AMOS membutuhkan kecukupan sampel.
4. Data dalam analisis smartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya bootstrapping maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.
5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, Likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

### **Kelemahan SMARTPLS**

1. SmartPLS hanya bisa membaca data excel dalam bentuk csv.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Alat dan Bahan Penelitian**

## **1. Alat Penelitian**

Dalam mengerjakan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa macam alat bantu (*tools*) yang dapat digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

### **a) Perangkat Keras (*Hardware*)**

Beberapa perangkat keras pendukung yang digunakan dalam penelitian ini dengan spesifikasi sebagai berikut:

- Laptop ACER.
- Processor Intel® Core™ i3-8130u CPU @ 2.20GHz, 2,2 GHz.
- RAM 4GB.
- Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

### **b) Perangkat Lunak (*Software*)**

Beberapa perangkat lunak pendukung yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- Sistem Operasi Windows 10 Pro 64-bit.
- Microsoft Word 2019.
- Browser Microsoft Edge dan Google Chrome.
- Aplikasi SmartPLS.
- Dan beberapa pendukung yang lainnya.

## **2. Bahan Penelitian**

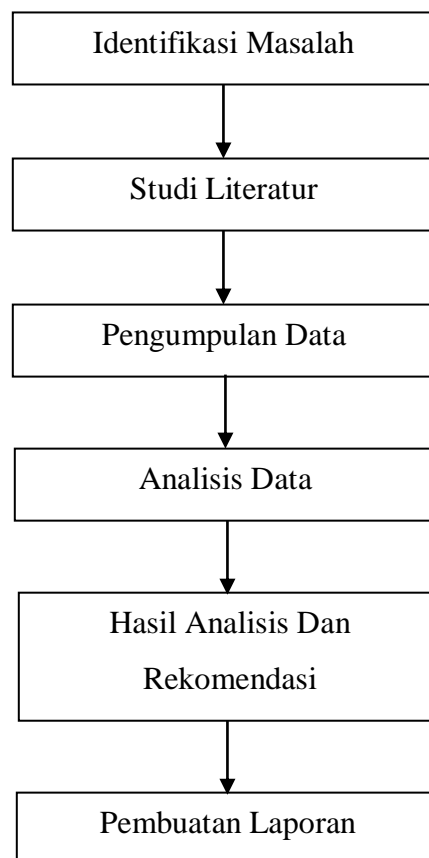
Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Data Kuesioner.
- Data-data yang didapat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari seputar website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.
- Buku-buku dan Jurnal di internet yang terkait pada penelitian ini sebagai referensi.
- Dan bahan penelitian lainnya.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan bentuk dari langkah-langkah dalam sebuah penelitian, dimana dengan menggunakan kerangka penelitian, sebuah penelitian dapat berjalan dengan baik dan terstruktur. Adapun kerangka kerja yang akan digunakan bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**

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

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan penulis dapat mengerti masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah agar penelitian ini terarah pada tingkat kualitas website Dinas

Kesehatan Kabupaten Batang Hari untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas website tersebut terhadap kepuasan pengguna.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal, *paper* serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber diantaranya perpustakaan UNAMA dan perpustakaan umum Kota Jambi. Adapun konsep yang dipelajari terutama mengenai bagaimana menganalisis suatu website menggunakan metode webqual dan adakah pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial ataupun simultan lalu mencari tahu variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas *Website* bagi pengguna di Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari.

## 3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data dapat berupa Observasi, dan Kuisioner. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui kuisioner. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pernyataan yang diajukan secara tertulis atau *online* pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

### a) Metode Observasi

merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati langsung websitenya.

b) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pernyataan yang diajukan secara online pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Dimana responden diminta memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang disediakan dengan alternatif jawaban memiliki nilai 1-5.

4. Analisis Data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data *primer* dan *sekunder*. Data *primer* yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data *Sekunder* yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu).

5. Hasil Analisis dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data maka didapatkan hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas website Dinas Kesehatan Kabupaten Batang Hari serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : *uji validitas* dan *reliabilitas*, *uji asumsi*, *analisis regresi linear berganda* dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

6. Pembuatan Laporan

Setelah melakukan analisis maka penulis melakukan pembuatan isi laporan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk bab maupun hasil analisis yang jelas, relevan dan terarah pada pokok permasalahan yang ada.

## 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] Iman Sanjaya, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, vol. 14, Juni 2012.
- [2] Andi Prastowo, *Menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP)*. Jakarta: PT fajar Interpratama Mandiri , 2017.
- [3] Muhammad Muslihudin and Oktafianto , *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016.
- [4] Dinul Fitrah Mubaraq, *Analisis Penerbitan Laporan Surveyor Pada Ekspor Kondekat MT. New Advance Guna Mempercepat Proses Keberangkatan Kapal Husky Area Madura Strait Marine Terminal*. Parepare: IAIN PAREPARE NUSANTARA PRESS, 2020.
- [5] Denny Erica and Harum Al Rasyid, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta," *e journal BSI*, vol. XVI, no. 2, September 2018.
- [6] Asmara Indahingwati and Fitriana Rahmawati, *Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019, vol. 7.
- [7] Dekeng Setyo B and Dessy Ari Rahmawati, "PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN SERTA KINERJA PENGGUNA SISTEM INFORMASI," *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, vol. 6, no. 1, pp. 47-59, Juni 2016.
- [8] Muhammad Ibnu Sa'ad, *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- [9] Elgamar , *Konsep Dasar Pemrograman Website dengan PHP*. Malang: CV. Multimedia Edukasi, 2020.
- [10] Siti Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : Uin Suska Riau)," *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, vol. 13, no. 2, pp. 181-189, 2016.

- [11] Aditya A., "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website WWW.WINGSCORP.COM," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi*, 2017.