

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA WEBSITE MY PERTAMINA KOTA JAMBI DENGAN
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Christine Anggraini Sihombing

8040190225

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap
Kepuasan Pengguna Website My Pertamina
Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Christine Anggraini Sihombing
- b. NIM : 8040190225
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat Tgl Lahir : Jakarta, 24 Desember 2000
- e. Alamat : Perumahan Villa Sentosa Indah Blok 8 kel Eka Jaya
- f. No Telepon : 083177598695
- g. Email : christineanggreni05@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM/NAMA : 8040190225 / Christine Anggraini Sihombing

PRODI : TI/SI/SK*)

JUDUL :

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

2. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- 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

YDB : 11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari, dengan kemajuan yang semakin pesat menjadikan teknologi sebagai media informasi yang begitu sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia sebagai media informasi tentu tak lepas dari internet. Internet adalah sebuah jaringan global yang menyatukan jaringan-jaringan baik milik pribadi, instansi, perusahaan dan lain sebagainya hal ini diikuti pula oleh perkembangan world wide web (www) atau sering disebut dengan website. Website adalah sebuah media untuk menyebarkan informasi dan promosi secara luas. Suirman et al[1]

Sebuah Situs website dapat memberikan keuntungan besar bagi pemilik dan pengguna karena dapat diakses kapan saja dengan berbasis online bagi yang terkoneksi dengan internet. Pada dasarnya website akan memberikan layanan informasi secara online kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri. Sebuah website juga biasanya akan meng-update artikel-artikel yang berhubungan langsung dengan website mereka, sehingga para pengguna yang mengakses website tersebut dapat memperoleh informasi yang baru, itulah sebabnya mengapa website begitu sangat dibutuhkan saat ini. Selain jaringan internet untuk dapat mengakses sebuah informasi dari website tersebut tentu diperlukan sebuah media yang dapat mengeksplorasi isi dari informasi yang dimuat pada website sebagai contoh, media yang diperlukan diantaranya adalah komputer, smartphone, perangkat lunak berbasis mobile dan yang lainnya oleh karena media-media tersebut saat ini begitu sangat dibutuhkan untuk menggali informasi serta menunjang kinerja manusia.

My Pertamina Kota Jambi merupakan aplikasi terbaru yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu kebijakan pembelian bahan bakar bersubsidi. Banyak masyarakat yang mulai mengunduh dan mendaftarkan diri supaya bisa menggunakan aplikasi tersebut. Kemunculan aplikasi My Pertamina ini diawali karena pembelian BBM dengan harga murah yang tidak tepat sasaran. Seperti diketahui, BBM yang ada di SPBU terbagi menjadi beberapa jenis, yakni Solar, Pertamax, Pertalite, dan lain sebagainya My Pertamina memiliki website dengan alamat <https://mypertamina.id/>.

Pada My Pertamina, website ini digunakan untuk mendukung perkembangan, kemajuan serta menjadi sebuah media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas khususnya masyarakat Kota Jambi secara cepat, tepat, efektif dan efisien. Website My Pertamina Kota Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian berbagai informasi dan layanan terhadap pelanggannya. Namun kenyataannya website tersebut masih belum dikenal luas oleh beberapa masyarakat. Dan ada beberapa kendala pada website My Pertamina tersebut seperti sulitnya diakses dan rentan tidak dapat terbuka pada halaman website tersebut. Hal itu juga bisa disebabkan karena umur website tersebut masih tergolong

baru ,yakni di liris pada petengahan tahun 2022 sedangkan website ini tidak hanya berisi informasi tentang pengisian BBM saja tetapi memuat juga tentang informasi Promo dan Event.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada website My Pertamina kota jambi dengan Alasan agar pihak My Pertamina kota jambi sebagai pengelola website dapat mengetahui apa saja permasalahan yang terdapat pada website dan juga dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website nya
Dengan Alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna website My Pertamina Kota Jambi dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 aspek yaitu , kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality) dan Kepuasan Pengguna

Dari uraian diatas serta pentingnya informasi website yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis mengangkat judul penelitian “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MY PERTAMINA KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 “

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu Bagaimana Menganalisis pengaruh kualitas website terhadap tingkat kepuasan pengguna Website My Pertamina kota jambi

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk terjadinya pembahasan diluar Topik dan judul penelitian maka penulis melakukan batasan masalah, adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya di lakukan pada website My Pertamina Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang tingkat kepuasan pengguna My Pertamina kota jambi
3. Menganalisis tentang pengaruh kualitas website My Pertamina kota jambi.
4. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di lingkungan kota jambi

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun Tujuan Dari Penelitian di antara lain:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan pengguna Website My Pertamina kota jambi
2. Mengetahui tingkat kualitas website terhadap pengguna website My Pertamina Kota jambi.
3. Secara tidak langsung membantu mengenalkan website My Pertamina Kota Jambi kepada masyarakat.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa Manfaat dari penelitian antara lain:

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna website My Pertamina
2. Membantu Pihak My Pertamina Kota Jambi dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari website tersebut
3. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis website My Pertamina dan Menambah wawasan website tersebut yang baik.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis atau analisa berasal dari kata Yunani kuno “analisis yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata, yaitu ana yang berarti kembali dan lucin yang berarti melepas, jika digabungkan maka artinya adalah melepas kembali atau menguraikan. Kata analisis ini di serap ke dalam bahasa Inggris menjadi “analysis”, yang kemudian juga di serap ke dalam bahasa Indonesia menjadi “analisis”. Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk mengurangi suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Dan terdapat berbagai pengertian Analisis dari beberapa para ahli antara lain :

Menurut Wiradi Mendefinisikan bahwa :

analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah-memilah, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.

Menurut Komarudin Mendefinisikan bahwa :

analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Sehingga dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa Analisis merupakan aktivitas mengumpulkan bukti-bukti untuk membagikan suatu subjek ke dalam komponen untuk durasi, dibedakan dan dipilah menjadi tahapan pengembangan suatu sistem yang menentukan kualitas sistem informasi yang dirancang dan ditaksir maknanya.

2.2 PENGARUH

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹ Influence atau pengaruh yaitu daya yang timbul pada khalayak sebagai akibat dari pesan komunikasi, yang mampu membuat mereka melakukan atau tidak melakukan sesuatu.² Pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau

perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.³ Dalam hal ini pengaruh lebih condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang untuk menuju arah yang lebih positif. Bila pengaruh ini adalah pengaruh yang positif maka, seseorang akan berubah menjadi lebih baik, yang memiliki visi misi jauh kedepan.⁴ [1]

2.3 KUALITAS WEBSITE

Kualitas website merupakan faktor yang sangat penting dalam penjualan secara online dan memiliki nilai tersendiri bagi konsumen. website yang baik memiliki kualitas operasional yang memungkinkan pembeli untuk melakukan aktivitas e-shopping mereka dengan mudah dan efisiensi. Beberapa dimensi kualitas website telah dipastikan dan disebutkan dalam berbagai penelitian. Terdapat empat atribut kualitas website yakni, informasi, keramahan, tanggap dan kehandalan. Sedangkan Parasuraman. mengidentifikasi ada lima dimensi kualitas pelayanan yakni reliability responsiveness, jaminan, empati, dan bukti fisik. Namun, secara umum, yang disoroti dalam kualitas website adalah kualitas pelayanannya. [3]

2.4 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna merupakan dampak yang timbul setelah seorang konsumen/pengguna menggunakan produk atau sesuatu yang di tawarkan. Biasanya kepuasan tersebut memiliki tingkat nilai, sesuai dengan pengalaman pengguna setelah menggunakan suatu website. Para ahli juga sudah sejak lama mengamati gejala kepuasan pada pengguna dan dari hasil pengamatan pengamatan tersebut, munculah berbagai macam teori tentang kepuasan.

Menurut Lovelock dan Wirtz menyatakan bahwa:

“Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Kotler menyatakan bahwa:

Kepuasan adalah sebagai perasaan senang atau kecewa nya seseorang yang dialaminya setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan harapannya

2.5 WEBSITE

World wide web (web) adalah layanan internet yang paling populer. Web adalah sebuah sistem dengan standar standar yang diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, menyusun, dan menampilkan informasi didalam sebuah lingkungan jaringan.

Informasi disimpan dan ditampilkan sebagai halaman elektronik yang dapat berisi teks, grafis, animasi, suara, dan video. Laudon dan Laudon[9]

Menurut Dillon, Schonhaler, dan Vossen (2017 : 1), menyatakan bahwa :sejak awal 1990, world wide web atau website merevolusi kehidupan pribadi maupun professional. Web menjadi situs yang terus berkembang dan sebagai perpustakaan informasi yang ada di mana-mana yang dapat diakses melalui mesin pencari dan portal. Web menjadi tempat penyimpanan media yang memfasilitasi hosting dan berbagi sumber daya yang sering kali gratis dan sebagai pendukung layanan do-it-yourself. Web juga menjadi platform perdagangan tempat orang dan perusahaan semakin menjalankan bisnisnya

menurut Sebok, Vermat, dan tim (2018 : 70) adalah kumpulan halaman yang saling terhubung yang di dalamnya terdapat beberapa item seperti dokumen dan gambar yang tersimpan di dalam web server. Web app adalah sebuah aplikasi yang berada dalam web server yang bisa user akses melalui browser. Web app biasanya menampilkan data user dan informasi dari server.

2.6 MY PERTAMINA

Pada tahun 2017 Pertamina dan Bank Mandiri meluncurkan produk Mandiri Kartu Kredit Pertamina Mastercard. Kartu Kredit ini menggantikan uang tunai saat pengguna mengisi BBM di SPBU Pertamina. Resmi diluncurkan dalam bentuk kartu elektronik dan website melalui program My Pertamina Loyalty pada Agustus 2017 di acara Gaikindo Indonesia International Auto Show 2017. Sedangkan My Pertamina itu sendiri merupakan Aplikasi dan Website layanan keuangan digital untuk pembayaran bahan bakar minyak secara non-tunai di stasiun pengisian bahan bakar umum Pertamina seperti di ketahui mulai 1 Juli 2022 pembelian Peralite dan solar wajib untuk mendaftar terlebih dahulu di Website My Pertamina Pernyataan tersebut disampaikan oleh PT Pertamina Patra Niaga yang akhirnya buka suara terkait rencana perusahaan untuk membatasi pembelian Jenis Bahan Bakar Khusus Penugasan (JBKP) seperti Peralite dan Solar Subsidi.

2.7 WEBQUAL 4.0

Webqual adalah salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang merupakan pengembangan dari metode *ServQual* berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Pengembangan instrumen *webqual* dimulai sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan hingga versi 4 saat ini [4]. Pada *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga area yaitu: *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi).:

Usability Quality (Kualitas Kegunaan) meliputi kualitas yang terkait dengan rancangan *website*, mulai dari desain yang menarik, kemudahan dalam penelusuran, serta kemudahan untuk dimengerti dalam pengoperasian.

Information Quality (Kualitas Informasi) meliputi yang terkait dengan informasi yang diberikan selalu terkini, dapat dipercaya, akurat dan dapat dimengerti.

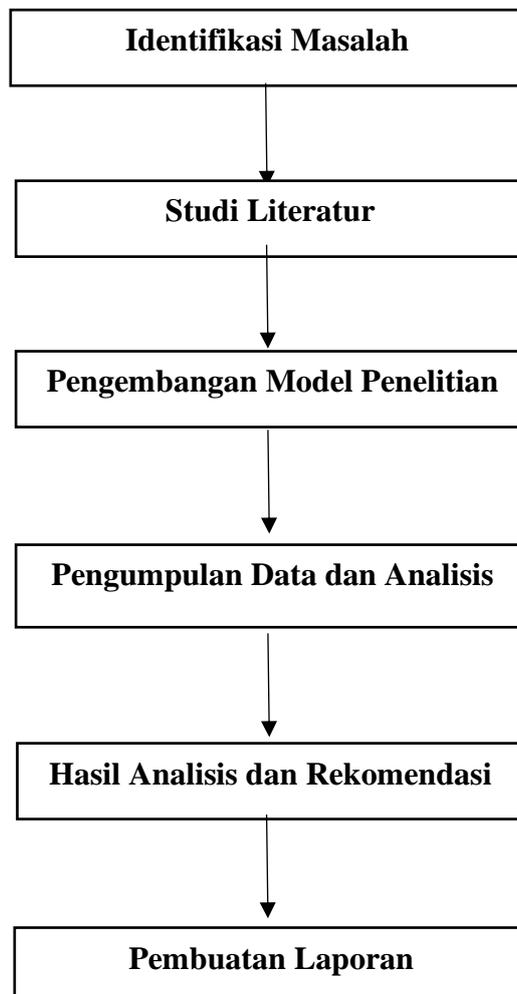
Interaction Quality (Kualitas Interaksi) meliputi kualitas yang terkait dengan kenyamanan saat mengakses, kemudahan dalam berkomunikasi, memiliki reputasi yang baik, keamanan terhadap data dan informasi pribadi, serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan

Menurut O'Leary dan O'Leary [10]web, yang juga dikenal sebagai world wide web WWW, diperkenalkan pada 1992 di center for Europaean Nuclear research (CERN) di swiss, web adalah interface multimedia kepada sumber daya yang tersedia di internet

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu penelitian ini diperlukan kerangka kerja penelitian (Framework) yang jelas tahapan tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah di gambarkan diatas maka dapat diuraikan pembahasan masing masing tahapan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

3.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses penentuan yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain. Karena identifikasi masalah yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan di tentukan pada tahap ini dalam penelitian ini penulis menentukan website My Pertamina Sebagai Objek penelitian yang akan diteliti dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kua kualitas website apakah telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

3.1.2 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 diantara nya terdapat pada perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

3.1.3 Pengembangan Model Penelitian

Pada tahap ini penulis mengembangkan model penelitian yang disusun berdasarkan Teori tertentu yang menunjukkan hubunga antara variabel yang akan diteliti presepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan penggunaan dari website dalam pengembangan model ini menggunakan hipotesis

3.1.4 Pengumpulan Data Dan Analisis

A. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang relevan dari masalah-masalah yang diteliti dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan upaya tanya jawab secara langsung terhadap pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi yang

dibutuhkan. Agar penulis mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan mempermudah dalam memperoleh solusi untuk mengembangkan sistem tersebut.

b. Pengamatan (*Observation*)

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan observasi pada penggunaan Website My Pertamina Kota Jambi untuk mengetahui dan memahami apakah penggunaan aplikasi telah memenuhi kriteria dalam metode WebQual dengan melakukan navigasi dan uji coba terhadap aplikasi itu sendiri.

c. Kuesioner

Pada tahap ini penulis membuat kuesioner melalui Google *Form* yang berisi pertanyaan tentang indikator-indikator yang ada pada kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Kemudian diajukan kepada Pengguna Website My Pertamina Kota Jambi serta masyarakat Kota Jambi. Dari hasil kuesioner tersebut, penulis dapat melakukan analisis tentang masalah-masalah yang mempengaruhi pengguna Website My Pertamina Kota Jambi.

b. Analisis Data

meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan data primer dan data 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)

3.1.5 Hasil Analisis Dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data maka didapatkanlah hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden kualitas website, kepuasan pengguna (user satisfaction) variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas website My Pertamina serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : Uji Validitas, reliabilitas uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan

dari penelitian yang dilakukan dilanjutkan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

3.1.6 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan laporan ini mencakup hasil analisis dari data data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian observasi serta hasil analisis angket yang telah disebar dengan menggunakan Webqual

3.2 BAHAN DAN ALAT BANTU PENELITIAN

3.2.1 Bahan Penelitian

Bahan atau Objek yang akan di Analisis untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Website My Pertamina <https://mypertamina.id/> .
2. Masyarakat pengguna website My Pertamina

3.2.2 Alat Penelitian

Adapun alat bantu (tools) yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Perangkat Keras (Hardware)

1. Laptop Hp Dengan Spesifikasi sebagai
2. Processor : Intel(R) Core(TM) i3-6006U @ 2.00GHz 1.99 GHz
3. RAM : 8 GB
4. Hardisk : 1 TB
5. Operating System : *Windows 10 pro*
6. Dan beberapa perangkat keras lainnya

B. Perangkat Lunak (Software)

1. Microsoft Office 2019
2. Google Chrome
3. Google Form
4. Aplikasi SPSS (Statistical Product And Service Solution)
5. Dan Beberapa Perangkat lunak pendukung lainnya.

JADWAL PENELITIAN

Adapun jadwal penelitian ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MY PERTAMINA KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 “ adalah sebagai berikut :

NO	Kegiatan	Tahun 2022						
		Senin	Sabtu	Kamis	Senin	Senin	Senin	Senin
		29/09/22	07/10/22	15/10/22	21/10/22	25/10/22	06/11/22	20/11/22
1	Identifikasi Masalah							
2	Studi Literatur							
3	Pengumpulan Data							
4	Analisis Sistem							
5	Pengembangan Sistem							
6	Pembuatan Laporan							
7	Pengumpulan Laporan							

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- [2] Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- [3] Aditya, A. (2017). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE WWW.WINGSCORP.COM*. Fakultas Teknologi dan Informatika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- [4] Alhasanah, J. U. (2014). Pangaruh Ke Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Oonline (Survei pada Konsumen www.getscoop.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1–10.
- [5] V. G. Rexadi, “Pengaruh Komunikasi Persuasif Suhay Salim Terhadap Keputusan Pembeli skincare Safi (Studi Pada Mahasiswi Ekonomi Islam Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang),” *Hilos Tensados*, vol. 1, no., pp. 1–476, 2019.
- [2] Wilson, “Pengembangan Atribut Jasa dengan Menganalisis Hubungan antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Membeli Kembali Studi Kasus : TM Bookstore,” *Univ. Indones.*, p. 8, 2009.
- [3] M. Andriany and P. Antoine, “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. 2, p. 89, 2019.
- [4] Furkonudin, E. Suryadi, and Darmanto, “Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Blibli.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online,” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2016*, vol. 4, no. 1, pp. 7–12, 2016, [Online]. Available: <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/download/1281/1211>
- [7] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [8] 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.
- [9] Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia*

Network). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2.