



SUBMIT

(Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains)

Vol.1 No.2(2021) 46-51

ISSN Media Elektronik: 2798-6861

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN TADRIS FISIKA UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Nani Sunarmi

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email: nanisunarmi@gmail.com

(Naskah masuk: 2 Desember 2021, diterima untuk diterbitkan: 21 Desember 2021)

Abstrak

Jurusan Tadris Fisika UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menjalankan upaya pelayanan publik dengan menyediakan informasi berkaitan jurusan melalui berbagai media. Salah satu media pelayanan informasi yang digunakan adalah website. Website Jurusan Tadris Fisika berisi informasi berupa Akademik, Kurikulum, Alumni, Fasilitas, Kegiatan Ilmiah dan Kemahasiswaan dan lain sebagainya. Pengguna mayoritas website Jurusan Tadris Fisika adalah mahasiswa. Sebagai upaya menjaga kualitas dan konsistensi website maka diperlukan evaluasi terhadap kualitas website. Upaya tersebut dilakukan dalam bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang tersebut dilakukan pengujian menggunakan metode Webqual 4.0. Pengambilan data dilakukan kepada mahasiswa jurusan tadris Fisika. Data hasil uji dianalisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik dan analisis regresi. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas website yang terdiri dari kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, *Website*, *Webqual 4.0*

ANALYSIS OF THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION OF THE PHYSIC EDUCATION DEPARTEMENT UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG USING WEBQUAL 4.0 METHOD

Abstract

The Physic Education Department at UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung carries out public service efforts by providing information related to the department through various media. One of the information service media used is a website. The physics education department website contains information in the form of Academics, Curriculum, Alumni, Facilities, Scientific and Student Activities and so on. The majority of users of Physic Education Department website are students. In an effort to maintain the quality and consistency of the website, it is necessary to evaluate the quality of the website. These efforts are carried out in the form of research that aims to determine the effect of website quality on user satisfaction. Based on this background, testing was carried out using the Webqual 4.0 method. Data collection was carried out for students majoring in Physic Education Department. The test data were analyzed using instrument test, classical assumption test and regression analysis. Based on the test results obtained that user satisfaction is significantly influenced by the quality of the website which consists of usability quality, information quality and service interaction quality.

Keywords: *Overall Impression*, *Website*, *Webqual 4.0*

1. PENDAHULUAN

Layanan Informasi publik pada era revolusi industri 4.0 semakin diperlukan dan dituntut dapat mengimbangi perkembangan teknologi saat ini. Perkembangan teknologi dan informasi ini turut mempercepat dalam beredarnya informasi. Badan Publik dibawah naungan Kementerian Agama RI, seperti di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) berkewajiban melaksanakan layanan informasi publik yang dipandu oleh Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik. Kementerian agama berupaya memberikan layanan Informasi publik yang terbaik dalam mewujudkan misi “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang bersih, akuntabel, dan terpercaya”.

Jurusan Tadris Fisika Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai salah satu lembaga dibawah naungan Kementerian Agama melakukan upaya pelayanan publik dengan menyediakan informasi terkait jurusan melalui media website. Website tersebut mengandung informasi dan berupa Akademik, Kurikulum, Alumni, Fasilitas, Kegiatan Ilmiah dan Kemahasiswaan dan lain sebagainya. Dengan adanya website jurusan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dengan media yang mudah diakses.

Konsistensi dan kualitas suatu website menjadi salah satu perhatian dari pengelola website. Upaya untuk melakukan peningkatan kualitas perlu dilakukan secara berkesinambungan. Kualitas suatu website dipengaruhi oleh tersedianya informasi yang akurat dan *up to date* sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu website diharapkan memiliki tampilan yang menarik dan tepat dalam penampilan gambar, huruf, warna dan kemudahan dalam diakses pengguna (Warjiyono dan Hellyana, 2018). Oleh karena itu diperlukan adanya penilaian terhadap website agar menjadi semakin baik (Nugroho, 2018). Kualitas suatu website dapat diukur dengan 4 variabel yakni *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan Kepuasan Konsumen atau lebih dikenal dengan metode Webqual 4.0 (Barus dan Herlambang, 2018). Webqual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas suatu website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna (Diana dan Veronika, 2018). Pengukuran tersebut membantu pengelola untuk meningkatkan kualitas website sesuai dengan harapan pengguna (Fauziah dan Wulandari, 2018).

Peningkatan kualitas pelayanan website menjadi salah perhatian Jurusan Tadris Fisika UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan adalah penelitian terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna website jurusan. Tujuan dari penelitian adalah

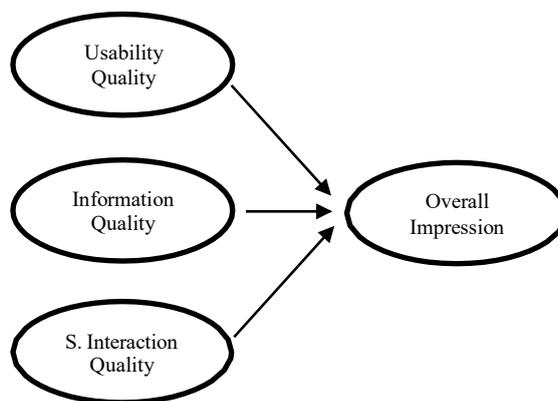
menentukan pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif dengan menganalisis data. Data penelitian diperoleh berdasarkan hasil survei berupa daftar pertanyaan/kuisisioner yang diberikan kepada responden yang tidak lain adalah mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Tadris Fisika UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Kuisisioner tersebut dinyatakan dalam bentuk Google form dengan tujuan agar lebih praktis dan efisien. Pertanyaan dalam kuisisioner tersebut menggunakan skala likert berupa 4 poin dengan ketentuan:

- 1 : STS (Sangat Tdak Setuju)
- 2 : TS (Tidak Setuju)
- 3 : S (Setuju)
- 4 : SS (Sangat Setuju)

Skala tersebut dipilih genap untuk menghindari respon bersikap netral. Pertanyaan dalam kuisisioner ini didasarkan pada penilaian kualitas website berdasarkan metode Webqual 4.0 yang meliputi 4 variabel yakni kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*overall impression*) (Rohman dan Kurniawan, 2017). Model konseptual metode Webqual 4.0 dapat ditunjukkan oleh gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Metode Webqual 4.0 (Kurniawati, Kusyanti dan Mursityo, 2018)

Indikator dari masing-masing variabel tersebut adalah

1. Kegunaan (*Usability Quality*)
Indikator ini berkaitan dengan mutu atau kualitas website berkaitan dengan tampilan, kemudahan navigasi, kesesuaian tampilan, peletkan informasi. Website yang baik dapat dinilai dari desain website yang menarik dan kemudahan dalam penggunaannya.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi dapat digambarkan oleh beberapa indikator yang berkaitan dengan layak atau tidak suatu informasi untuk ditampilkan dalam website. Apakah informasi tersebut akurat dan dapat dipercaya.

3. Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*)
Indikator untuk variabel ini menggambarkan muu dari interaksi yang dialami pengguna ketika mengakses website yang berwujud kepercayaan dan empati.
4. Kepuasan Pengguna (*Overall Impression*)
Kepuasan pengguna merupakan variabel keseluruhan yang menunjukkan tampilan website (Purwandani dan Syamsiah, 2021).

Pertanyaan dari kuisisioner berisi pertanyaan mengenai biodata responden dan pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator variabel pada metode webqual 4.0 yang terdiri dari 18 indikator dalam bentuk pertanyaan yang terbagi kedalam 4 jenis variabel. Data penelitian merupakan data yang diperoleh berdasarkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diperoleh dengan menggunakan kuisisioner dengan memanfaatkan Google Form. Kesungguhan jawaban dari mahasiswa dalam menjawab pertanyaan tersebut menjadi sangat penting yang sangat mempengaruhi keabsahan dari hasil penelitian. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari kuisisioner tersebut diuji terlebih dahulu dengan Uji Instrumen. Uji instrumen terdiri dari dua uji yakni Uji Reabilitas dan Uji Validitas. Ketika telah lolos dari dua uji tersebut maka data selanjutnya akan di uji dengan Uji Asumsi Klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari 4 uji yakni Uji Multikolinear, Uji Autokorelasi, Uji Heterokedastisitas, serta Uji normalitas. Langkah terakhir adalah dengan melakukan analisis regresi untuk memperoleh kesimpulan penelitian. Terdapat 3 bagian dalam analisis regresi yakni Uji F, Uji t dan koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner dibagikan kepada mahasiswa sebagai responden dalam penelitian. Penyebaran dilakukan melalui media sosial dan forum kegiatan jurusan. Berdasarkan penyebaran tersebut diperoleh 46 data hasil kuisisioner dengan 40 data yang memenuhi syarat untuk proses pengujian. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.

3.1. Uji Instrumen

3.1.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas didasarkan pada hasil uji setiap variabel pertanyaan dengan mengamati nilai pada *Corrected Item Total Correlation* pada hasil SPSS. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner yang valid

mampu menjelaskan data yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Instrumen kuisisioner dikatakan valid jika memenuhi persamaan berikut:

$$r_{hitung} > r_{tabel} \quad (1)$$

r_{hitung} dapat diketahui berdasarkan nilai yang ditunjukkan oleh *Corrected Item Total Correlation*. Untuk nilai r_{tabel} dapat diperoleh dengan memperhatikan tabel. Untuk pengujian validitas instrumen maka hal yang perlu diperhatikan adalah nilai tingkat signifikansi untuk uji satu arah dan derajat kebebasan (df). Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dan jumlah data 40 sampel. Maka nilai df dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan

$$df = N - 2 = 39 \quad (2)$$

sehingga nilai dari $r_{tabel} = 0,2638$. Dengan membandingkan nilai dari r_{hitung} dan r_{tabel} diperoleh hasil pengujian validitas yang ditunjukkan oleh tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	Keterangan
Usability Quality	US1	0,676	Valid
	US2	0,711	Valid
	US3	0,663	Valid
	US4	0,525	Valid
	US5	0,612	Valid
	US6	0,370	Valid
	US7	0,490	Valid
Information Quality	IQ1	0,770	Valid
	IQ2	0,685	Valid
	IQ3	0,623	Valid
	IQ4	0,635	Valid
	IQ5	0,682	Valid
	IQ6	0,700	Valid
Service Interaction Quality	SI1	0,557	Valid
	SI2	0,657	Valid
	SI3	0,736	Valid
Kepuasan Pengguna	KP1	0,678	Valid
	KP2	0,789	Valid

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pengujian validitas terhadap 18 butir pertanyaan menunjukkan hasil yang valid. Dengan demikian hasil data dari 18 butir indikator tersebut dapat dilakukan pengolahan data lebih lanjut.

3.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Analisis pengujian Reliabilitas didasarkan pada koefisien alpha sebagai ukuran konsistensi internal. Pada pengukuran menggunakan SPSS nilai koefisien alpha dapat ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dikatakan semakin konsisten jika nilai koefisien alpha mendekati nilai 1. Meskipun demikian, hasil pengujian tidaklah selalu sempurna dan menghasilkan nilai mendekati 1. Hasil uji reliabilitas dapat menggunakan dasar bahwa nilai Cronbach's Alpha diatas 0,7 (Rohman dan Kurniawan, 2017). Hasil uji reliabilitas dapat

ditunjukkan oleh tabel 2. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS diperoleh bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk semua instrumen penelitian > 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen dalam kuisioner tersebut reliabel dan konsisten.

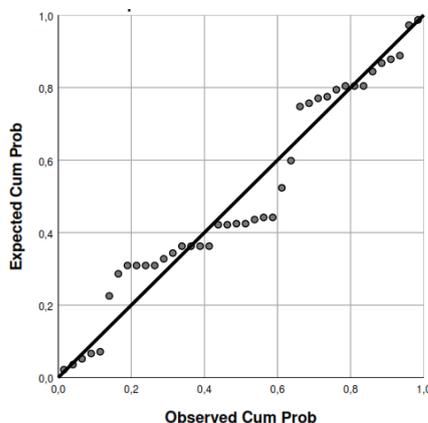
Tabel 2. Hasil Ujian Reliabilitas

Variabel	Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability Quality	US1	0,806	Reliabel
	US2		
	US3		
	US4		
	US5		
	US6		
	US7		
Information Quality	IQ1	0,886	Reliabel
	IQ2		
	IQ3		
	IQ4		
	IQ5		
	IQ6		
Service Interaction Quality	SI1	0,746	Reliabel
	SI2		
	SI3		
Kepuasan Pengguna	KP1	0,831	Reliabel
	KP2		

3.2. Uji Asumsi Klasik

3.2.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas suatu data dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Hal ini penting dilakukan karena untuk uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual memiliki distribusi normal. Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis grafik dengan P-Plot Regresi yang ditunjukkan oleh gambar 2.



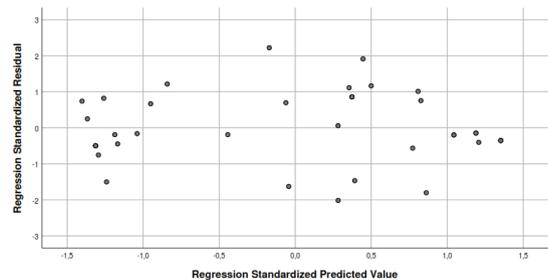
Gambar 2. Analisis Grafik P-Plot Regresi

Dalam analisis menggunakan grafik P-Plot Regresi, data dikatakan memiliki distribusi normal jika data menyebar pada sekitar garis atau mengikuti

arah garis diagonal pada grafik. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan mengamati grafik pada gambar 2 dapat dinyatakan bahwa data telah memenuhi syarat uji normalitas dan model residual memiliki distribusi normal.

3.2.2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan *variance* dalam model regresi. Pengujian ini dapat mengetahui bagaimana sebaran residual dibandingkan dengan nilai reduksi variabel terikat yang telah distandarasi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan mengamati bagaimana sebaran data hasil *Scatterplot* dari uji heterokedastisitas. Data dikatakan tidak memiliki heterokedastisitas atau tidak terjadi homokedastisitas jika pola persebaran pada *Scatterplot* tidak membentuk alur/pola tertentu. Grafik *Scatterplot* yang diperoleh berdasarkan analisis data ditunjukkan oleh gambar 3.



Gambar 3. Analisis *Scatter* Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar 3, sebaran yang ditunjukkan oleh gambar tidak mengikuti pola atau alur tertentu sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak memiliki heterokedastisitas.

3.2.3. Hasil Uji Multikolinearitas

Penelitian ini melibatkan banyak instrumen pertanyaan yang menjadi variabel bebas. Data yang diperoleh berdasarkan instrumen tersebut perlu dilakukan pengujian apakah terdapat korelasi antar variabel bebasnya. Pengujian ini dilakukan dengan uji Multikolinearitas. Uji multikolinearitas menggunakan SPSS dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varian Inflation Factor* ditunjukkan oleh tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Usability Quality	0,420	2,379
Information Quality	0,402	2,487
Service Interaction Quality	0,474	2,111

Data dikatakan tidak terdapat korelasi antar variabel jika

$$Tolerance < 0,5 \quad VIF < 10. \quad (3)$$

Berdasarkan persamaan 3 dan tabel 3 maka dapat dinyatakan bahwa data hasil kuisioner lolos uji multikolinear atau tidak terdapat korelasi antar variabel bebasnya. Dalam konteks penelitian ini, pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner ini dinyatakan tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya dan data dikatakan layak.

3.2.4. Hasil Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah muncul korelasi antar residual atau gangguan pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya. Pengujian autokorelasi pada penelitian ini didasarkan menggunakan uji Durbin Watson. Hasil tersebut ditunjukkan oleh tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	0,988	0,995	0,995	0,48391	1,844

Berdasarkan tabel 4 diketahui nilai dari Durbin Watson hitung (d_{hitung}) adalah 1,844. Pengujian Autokorelasi menggunakan uji Durbin Watson ini didasarkan pada ketentuan berikut (Kurniawati, Kusyanti dan Mursityo, 2018):

$$du < d_{hitung} < 4-du \quad (4)$$

dimana du adalah batas atas dan nilainya ditentukan dengan melihat tabel Durbin Watson. Untuk mengetahui nilai du , terlebih dahulu perlu diketahui nilai N yang menyatakan jumlah data dan k yang menyatakan jumlah variabel bebas serta nilai tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian digunakan $N=40$, $k=3$, $\alpha = 5\%$ sehingga nilai du berdasarkan tabel adalah 1,6589. Nilai untuk $4-du$ adalah 2,3411. Karena nilai d_{hitung} berada diatas nilai du dan $4-du$ atau dituliskan

$$1,6589 < 1,844 < 2,311 \quad (5)$$

maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif dari hasil uji Durbin Watson.

3.3. Analisis Regresi

3.3.1. Hasil Uji F

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat maka uji yang tepat adalah uji F. Model regresi dikatakan layak jika nilai prob. F hitung pada SPSS kurang dari nilai tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian untuk uji F dapat dilihat pada tabel Anova hasil uji SPSS seperti

ditunjukkan oleh tabel 5. Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai prob. F hitung yang ditunjukkan dengan kolom Sig. Sebesar 0,001 sehingga dapat dikatakan model regresi dikatakan layak karena nilai prob. $F < \alpha$.

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	Anova				
	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1764,345	0,995	0,48391	1,844	0.001
Residual	8,430				
Total	1772,775				

3.3.2. Hasil Uji T

Variabel pengukuran dalam metode Webqual memiliki peran yang belum tentu sama untuk setiap variabelnya. Untuk mengetahui tingkat signifikansi dari variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna maka dilakukan uji T. Uji T menunjukkan apakah suatu parameter dalam model regresi linear menjadi parameter yang telah sesuai atau tidak. Dengan demikian dapat diketahui variabel bebas dari uji tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai prob. dari t hitung yang diperoleh dari Sig. Dibandingkan dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$. Jika nilai prob. dari t hitung $<$ tingkat kesalahan α maka dikatakan bahwa variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Uji T untuk penelitian ini ditunjukkan oleh tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji T

Variabel	Sig.	Keterangan
Usability Quality	0,001	Signifikan
Information Quality	0,000	Signifikan
Service Interaction Quality	0,001	Signifikan

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa ketiga variabel yakni kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.3.3. Koefisien Determinasi

Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi linear juga ditentukan oleh besaran R^2 yang tidak lain dikenal dengan koefisien determinasi. Koefisien determinasi mampu menjelaskan bagaimana variabel terikat dapat berubah atau tidak dengan adanya perubahan pada variabel bebas. Semakin besar R^2 maka semakin besar pula perubahan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai koefisien ini dapat dilihat pada tabel 4 yang menjelaskan Uji Durbin Watson yang ditunjukkan oleh nilai *R Square*. Berdasarkan tabel 4 nilai R^2 adalah 0,995 memiliki makna variabel bebas (*usability*, *information quality*, *service interaction quality*) dapat menjelaskan variabel kepuasan sebesar 99,5% sedangkan sisanya

0,5% merupakan faktor lain yang diluar model regresi linear.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada data kuisioner terkait dengan kepuasan pengguna/mahasiswa terhadap website Jurusan Tadris Fisika UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menunjukkan bahwa instrumen kuisioner telah memenuhi uji validitas dan reabilitas. Meski demikian instrumen berkaitan dengan *Service interaction Quality* memiliki nilai nilai Cronbach's Alpha terendah yang artinya perlu ditambahkan lagi instrumen lain pada variabel tersebut. Pada uji validitas terdapat instrumen pada variabel *Usability Quality* yang memiliki nilai validitas mendekati batas syarat lolos uji yang memerlukan peninjauan ulang dalam uji kepuasan kedepannya. Dalam uji asumsi klasik, data telah memenuhi syarat dan layak serta dianggap signifikan dalam model regresi linier dan mampu menggambarkan keterkaitan variabel bebas (*usability, information quality, service interaction quality*) dengan variabel terikat (kepuasan pengguna). Kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh variabel bebas (*usability, information quality, service interaction quality*).

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, E. dan Herlambang, A. D. (2018) "Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(4), hal. 1483–1491. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Diana dan Veronika, N. D. M. (2018) "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Pseudocode*, 5(1), hal. 10–17. Tersedia pada: www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode.
- Fauziah, D. N. dan Wulandari, D. A. N. (2018) "Pengukuran Kualitas Layanan bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(2), hal. 173–180.
- Keputusan menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2015-2019
- Keputusan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2019 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama Dan
- Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama
- Kurniawati, R. A., Kusyanti, A. dan Mursityo, Y. T. (2018) "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(3), hal. 1151–1160. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Nugroho, A. A. (2018) *Analisis Pengaruh Kualitas Website UMS Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode WebQual 4.0*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purwandani, I. dan Syamsiah, N. O. (2021) "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 9(3), hal. 300–306. doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- Rohman, F. dan Kurniawan, D. (2017) "Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(1), hal. 31–38. Tersedia pada: <http://bnpb.go.id>.
- Warjiyono, W. dan Hellyana, C. M. (2018) "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(2), hal. 139–145. doi: 10.25126/jtiik.201852666.