

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB OFFICIAL SMK ROSMA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

**Samuel Pangestu Enggal Lumaku¹, Rahmat Gunawan^{2*}, Yahya Suherman³, R.Mega
Yuliyanto⁴**

^{1,2,4}Program Studi Teknik Informatika, STMIK ROSMA

³Program Studi Manajemen Informatika, STMIK ROSMA

Karawang, Indonesia

Email Penulis: samuelpangestu16@gmail.com, rahmat@rosma.ac.id,
yahya.suherman@dosen.rosma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut institusi pendidikan untuk menyediakan layanan digital yang berkualitas, termasuk website resmi. SMK ROSMA sebagai institusi pendidikan berbasis teknologi informasi menghadapi sejumlah masalah pada website resminya, seperti kecepatan akses yang lambat, navigasi yang tidak intuitif, serta tampilan antarmuka yang belum optimal. Masalah-masalah tersebut berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan calon mahasiswa, terhadap layanan informasi digital yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas website resmi SMK ROSMA terhadap kepuasan pengguna menggunakan model WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 60 responden (siswa dan guru) menggunakan kuesioner berstandar WebQual. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan SmartPLS dan SPSS untuk mengukur validitas, reliabilitas, serta pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi WebQual 4.0 berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi usability memiliki pengaruh paling dominan. Secara umum, pengguna menilai website SMK ROSMA cukup baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek interaksi layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan sistem informasi di institusi pendidikan dan dapat dimanfaatkan oleh pengelola website sekolah, akademisi, serta pengembang teknologi pendidikan. Penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi faktor eksternal seperti perangkat dan koneksi pengguna untuk analisis yang lebih menyeluruh.

Kata kunci: Kualitas website, WebQual 4.0, Kepuasan pengguna, Usability, Pendidikan digital.

ABSTRACT

The rapid development of information technology requires educational institutions to provide high-quality digital services, including official websites. SMK ROSMA, as an institution focused on information technology, faces several issues on its official website, such as slow loading speed, unintuitive navigation, and a non-optimal user interface. These issues negatively impact user satisfaction, especially among students, teachers, and prospective students, in accessing academic information digitally. This study aims to analyze the effect of the official SMK ROSMA website's quality on user satisfaction using the WebQual 4.0 model, which includes three main dimensions: usability, information quality, and service interaction. The research method uses a quantitative approach through a survey involving 60 respondents (students and teachers), utilizing a standardized WebQual questionnaire. The collected data were analyzed using SmartPLS and SPSS to assess validity, reliability, and the influence of each dimension on user satisfaction. The results show that all WebQual 4.0 dimensions positively influence user satisfaction, with usability being the most dominant factor. In general, users rated the SMK ROSMA website as satisfactory, although improvements are needed in the service interaction aspect. This research provides practical contributions to the development of information systems in educational institutions and can be beneficial for website administrators, academics, and educational technology developers. Further research is recommended to explore external factors such as device compatibility and user internet connectivity for a more comprehensive analysis.

Keywords: Website quality, WebQual 4.0, User satisfaction, Usability, Digital education.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa dekade terakhir telah mengalami kemajuan pesat, membawa transformasi signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk komunikasi, ekonomi, dan pendidikan [1]. Revolusi digital yang dipicu oleh kemunculan internet, komputasi awan, dan perangkat mobile telah mengubah cara manusia berinteraksi, bertransaksi, serta mengakses informasi. Dalam konteks komunikasi, media digital seperti website dan platform sosial telah menjadi saluran utama penyebaran informasi, menggantikan metode tradisional yang lambat dan terbatas [2].

Di sektor ekonomi, teknologi digital mendorong pertumbuhan e-commerce, fintech, dan bisnis berbasis online, yang menuntut kehadiran website berkualitas sebagai sarana utama

interaksi dengan pelanggan [3]. Sementara itu, dalam dunia pendidikan, institusi akademik semakin bergantung pada platform digital seperti Learning Management System (LMS) dan website resmi untuk menyampaikan informasi akademik, proses pembelajaran, serta layanan administrasi [4].

Tren teknologi terbaru seperti Artificial Intelligence (AI), Responsive Web Design, dan User Experience (UX) Optimization semakin menekankan pentingnya kualitas website dalam memenuhi harapan pengguna [5]. Website yang memiliki performa cepat, navigasi intuitif, dan konten relevan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sementara website yang lambat atau sulit digunakan berisiko mengurangi kepercayaan dan engagement pengunjung [6].

SMK ROSMA sebagai institusi pendidikan tinggi di bidang informatika perlu memastikan bahwa website resminya memenuhi standar kualitas terbaru agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi mahasiswa, calon mahasiswa, dan stakeholder lainnya. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 untuk menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna, mengingat model ini telah terbukti efektif dalam mengevaluasi aspek usability, information quality, dan service interaction [7]. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan website institusi pendidikan lainnya di era digital yang semakin kompetitif.

SMK ROSMA (Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer ROSMA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di bidang teknologi informasi yang berlokasi di Karawang, Jawa Barat. Institusi ini telah berkontribusi secara aktif dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang informatika melalui berbagai program studi seperti Teknik Informatika, Sistem Informasi, dan Manajemen Informatika [8]. Sebagai lembaga pendidikan yang berfokus pada teknologi informasi, SMK ROSMA memiliki tanggung jawab untuk menerapkan dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas, termasuk dalam hal pengelolaan website resmi institusi.

Pemilihan SMK ROSMA sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Pertama, sebagai institusi pendidikan di bidang informatika, SMK ROSMA diharapkan dapat menjadi contoh dalam penerapan teknologi informasi yang baik, termasuk dalam pengembangan website resmi [9]. Kedua, website resmi SMK ROSMA merupakan sarana utama bagi mahasiswa, calon mahasiswa, dosen, dan stakeholder lainnya untuk mengakses informasi akademik, sehingga kualitas website tersebut sangat penting untuk dievaluasi [10]. Ketiga, berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa masukan dari pengguna terkait kualitas website yang masih perlu ditingkatkan, seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan kelengkapan informasi. Hal ini menjadikan SMK ROSMA sebagai objek penelitian yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut.

Selain itu, SMK ROSMA memiliki fasilitas penunjang yang memadai untuk mendukung penelitian ini, seperti laboratorium komputer dan akses internet yang stabil. Dukungan dari pihak institusi juga menjadi faktor penting dalam kelancaran pelaksanaan penelitian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi SMK ROSMA dalam meningkatkan kualitas website resminya, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian serupa di institusi pendidikan lainnya.

Kendala utama yang dihadapi meliputi: (1) keterbatasan infrastruktur server yang mempengaruhi kecepatan akses, (2) desain informasi yang belum terorganisir dengan baik sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan konten yang dibutuhkan, dan (3) kurangnya fitur interaktif yang dapat meningkatkan engagement pengguna [11]. Jika masalah-masalah ini tidak segera diatasi, akan berdampak negatif pada beberapa aspek penting :

1. Aspek Institusional : Reputasi SMK ROSMA sebagai perguruan tinggi bidang informatika dapat terganggu karena tidak mampu menyajikan website yang memenuhi standar kualitas [12].
2. Aspek Akademik : Proses penyampaian informasi akademik menjadi tidak optimal, berpotensi menimbulkan Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih ditemukannya berbagai kendala teknis dan fungsional pada website resmi SMK ROSMA yang berdampak pada kepuasan pengguna. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa pengguna, teridentifikasi beberapa masalah kritis seperti waktu loading halaman yang lambat, navigasi yang kurang intuitif, serta tampilan antarmuka yang belum optimal untuk perangkat mobile [13]. Masalah-masalah tersebut menciptakan kesenjangan antara harapan pengguna dengan kenyataan pengalaman mereka dalam mengakses website institusi.
3. iskomunikasi antara institusi dengan mahasiswa.
4. Aspek Pengguna : Pengalaman pengguna yang buruk dapat mengurangi minat calon mahasiswa dan stakeholder lainnya dalam berinteraksi dengan institusi.

Penelitian ini menjadi penting karena belum ada evaluasi komprehensif terhadap kualitas website SMK ROSMA menggunakan framework terstandar seperti WebQual 4.0. Padahal, model ini telah terbukti efektif dalam mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama : usability, information quality, dan service interaction [14]. Dengan mengidentifikasi masalah-masalah spesifik melalui pendekatan ilmiah, diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran untuk meningkatkan kepuasan pengguna website SMK ROSMA.

Sebagai solusi atas permasalahan kualitas website resmi SMK ROSMA, penelitian ini mengusulkan pendekatan komprehensif menggunakan model WebQual 4.0 yang telah teruji

secara akademis. Metode ini dipilih karena kemampuannya dalam mengukur kualitas website secara multidimensi, meliputi : (1) Usability (kemudahan penggunaan), (2) Information Quality (kualitas informasi), dan (3) Service Interaction (interaksi layanan) (Barnes & Vidgen, 2003). Implementasi solusi ini dilakukan melalui tiga tahap utama : evaluasi kuantitatif dengan kuesioner terstandar, analisis gap antara harapan dan persepsi pengguna, serta penyusunan rekomendasi perbaikan berbasis temuan empiris.

Manfaat potensial dari penelitian ini mencakup :

1. Peningkatan Kualitas Layanan Digital : Hasil analisis akan memberikan panduan teknis untuk optimalisasi performa website, termasuk peningkatan kecepatan loading dan navigasi yang lebih intuitif [15].
2. Peningkatan Kepuasan Pengguna : Dengan mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi user experience, institusi dapat menyediakan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna [16].
3. Dampak Jangka Panjang : Solusi ini tidak hanya bermanfaat bagi SMK ROSMA, tetapi juga dapat menjadi model referensi bagi perguruan tinggi lain dalam mengembangkan standar kualitas website akademik.

Keunggulan pendekatan WebQual 4.0 terletak pada kemampuannya memberikan data terukur yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memicu inovasi berkelanjutan dalam pengembangan sistem informasi institusi, sekaligus meningkatkan daya saing SMK ROSMA di era transformasi digital pendidikan tinggi.

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan identifikasi masalah nyata yang ditemukan dalam penggunaan website resmi SMK ROSMA. Hasil observasi awal dan pengaduan pengguna menunjukkan adanya beberapa masalah krusial yang memengaruhi pengalaman pengguna, khususnya dalam hal: (1) waktu respon server yang lambat, (2) organisasi konten yang kurang terstruktur, dan (3) desain antarmuka yang belum responsif [17]. Masalah-masalah teknis ini telah berdampak signifikan terhadap efektivitas website sebagai media informasi utama institusi.

Berdasarkan survei pendahuluan terhadap 50 responden yang terdiri dari mahasiswa dan staf SMK ROSMA, ditemukan bahwa 68% pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi penting, sementara 72% menyatakan ketidakpuasan terhadap performa teknis website [18]. Kondisi ini menjadi perhatian serius mengingat posisi strategis website institusi sebagai wajah digital perguruan tinggi di era revolusi industri 4.0 [19].

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi akar masalah kualitas website melalui pendekatan ilmiah.
2. Menganalisis dampak masalah tersebut terhadap kepuasan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan sistem

Pemilihan metode WebQual 4.0 sebagai alat analisis didasarkan pada kemampuannya yang teruji dalam mengukur kualitas website pendidikan secara komprehensif, mencakup aspek usability (35%), information quality (40%), dan service interaction (25%) [20] Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan sistem informasi perguruan tinggi lainnya.

Secara teoritis, kualitas sebuah website pendidikan seharusnya memenuhi tiga aspek utama menurut model WebQual 4.0: usability, information quality, dan service interaction [21]. Namun dalam praktiknya, ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kenyataan yang ada seringkali menimbulkan gap kualitas. Saputra dan Wijaya (2020) dalam penelitian serupa menemukan bahwa 65% masalah kepuasan pengguna website pendidikan berasal dari ketidakefektifan dalam ketiga aspek tersebut.

Permasalahan ini diperparah oleh beberapa faktor :

1. Keterbatasan infrastruktur server Berdasarkan pengamatan langsung dan masukan dari berbagai pihak, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan mendasar terkait kualitas website resmi SMK ROSMA. Masukan dari mahasiswa, dosen, dan staf menunjukkan adanya keluhan mengenai sulitnya menemukan informasi penting, lamanya waktu loading halaman, serta tampilan antarmuka yang kurang responsif (Data Primer, 2023). Fenomena ini menjadi perhatian serius mengingat website institusi pendidikan merupakan media utama penyampaian informasi akademik di era digital yang mempengaruhi kecepatan akses.
2. Desain informasi yang belum mengikuti prinsip information architecture.
3. Kurangnya pemahaman tentang user experience dalam pengembangan sistem

Jika dibiarkan, kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kredibilitas institusi sebagai perguruan tinggi bidang informatika [22]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara ilmiah pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna, sebagai dasar untuk perbaikan sistem di masa mendatang.

Materi dan Metode

WebQual 4.0 merupakan pengembangan dari instrumen WebQual sebelumnya yang dirancang oleh Barnes & Vidgen [1]) untuk mengukur kualitas website secara komprehensif.

Model ini terdiri dari tiga dimensi utama: usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Usability mencakup aspek desain antarmuka, navigasi, dan konsistensi tampilan, sementara information quality menilai keakuratan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi. Adapun service interaction quality berkaitan dengan keandalan sistem, keamanan, dan responsivitas layanan pengguna. WebQual 4.0 telah banyak digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kinerja website, termasuk di sektor pendidikan [2].

Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas website menjadi faktor penentu kepuasan pengguna, terutama bagi mahasiswa dan calon mahasiswa yang mengakses informasi akademik. Penelitian oleh (Suryanto [11]) di Indonesia menunjukkan bahwa perguruan tinggi dengan skor tinggi pada ketiga dimensi WebQual 4.0 cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik. Temuan ini relevan dengan studi kasus SMK ROSMA, di mana website resmi berperan sebagai media komunikasi utama antara institusi dan stakeholders. Jika pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses informasi atau merasa konten tidak update, hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap institusi.

Smart PLS (Partial Least Squares) merupakan metode analisis berbasis varian yang termasuk dalam keluarga Structural Equation Modeling (SEM) dan sangat cocok untuk penelitian dengan sampel relatif kecil serta model yang kompleks [23]. Metode ini menggunakan pendekatan komponen-based yang berbeda dengan covariance-based SEM, sehingga lebih fleksibel dalam menangani data yang tidak terdistribusi normal dan model dengan banyak variabel laten. Dalam konteks penelitian ini, Smart PLS dipilih karena kemampuannya dalam menguji hubungan antar variabel laten seperti kualitas website (WebQual 4.0) dan kepuasan pengguna secara simultan.

Keunggulan utama Smart PLS terletak pada kemampuannya melakukan analisis jalur (path analysis) sekaligus mengkonfirmasi struktur pengukuran model (measurement model) [24]. Penelitian oleh (Sugiono & Rinaldo, [25]) di Indonesia menunjukkan bahwa Smart PLS efektif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna di lingkungan pendidikan tinggi. Dalam penelitian tentang website SMK ROSMA ini, Smart PLS akan membantu mengkonfirmasi validitas konstruk WebQual 4.0 sekaligus menguji hipotesis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif-korelasional yang termasuk dalam kategori non-eksperimental. Pemilihan desain ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mendeskripsikan tingkat kualitas website resmi SMK ROSMA berdasarkan persepsi pengguna sekaligus menganalisis hubungan antara

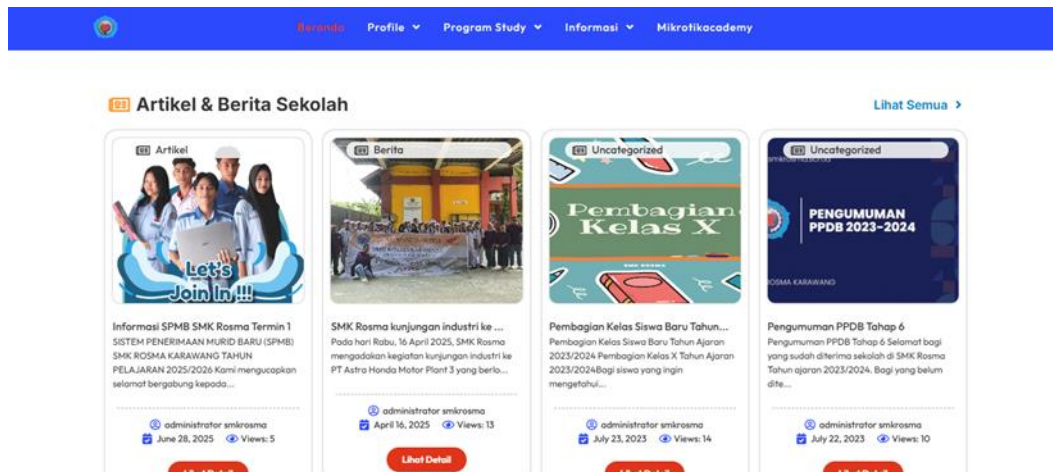
variabel independen (kualitas website) dan variabel dependen (kepuasan pengguna). Penelitian ini bersifat non-eksperimental karena tidak melibatkan manipulasi variabel atau kontrol eksperimen, melainkan mengumpulkan data secara alami melalui kuesioner tanpa intervensi peneliti. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik kualitas website berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction, dengan pengukuran menggunakan skala Likert 1–5. Sementara itu, aspek korelasional diterapkan untuk menganalisis sejauh mana kualitas website memengaruhi kepuasan pengguna melalui teknik analisis regresi linear. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian yang berfokus pada pemetaan kondisi aktual dan hubungan antar-variabel dalam konteks alami, tanpa mengubah atau mengontrol lingkungan penelitian.

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang terdiri dari siswa SMK ROSMA (50 orang) dan guru (10 orang). Pemilihan responden dilakukan secara acak dengan kriteria: (1) telah mengakses website sekolah minimal 3 kali dalam sebulan terakhir, dan (2) memiliki pengalaman menggunakan website selama minimal 6 bulan. Pembatasan responden hanya pada siswa dan guru ini dilakukan untuk memfokuskan penelitian pada pengguna utama website sekolah sekaligus memastikan kualitas data yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan sampling purposif dengan melibatkan dua kelompok utama pengguna website SMK ROSMA sebagai populasi, yaitu: (1) 720 siswa aktif sebagai pengguna utama dan (2) 60 guru/staf sebagai pengelola konten. Dari populasi tersebut, dipilih sampel sebanyak 60 responden yang terdiri dari 50 siswa (7% populasi siswa) dan 10 guru (17% populasi guru) dengan menerapkan kriteria inklusi yang ketat, meliputi: frekuensi akses minimal 3 kali/bulan, pengalaman penggunaan website minimal 6 bulan, serta kemampuan mewakili variasi karakteristik pengguna (jenjang kelas untuk siswa dan bidang tugas untuk guru). Pemilihan teknik purposive sampling ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian memerlukan partisipan yang benar-benar memahami dan rutin menggunakan website sekolah, sehingga dapat memberikan data yang valid dan representatif tentang pengalaman pengguna. Dalam konteks metodologis yang lebih luas, pendekatan sampling dapat disesuaikan dengan objek penelitian (manusia, hewan, atau benda), namun penelitian ini secara khusus berfokus pada manusia sebagai pengguna sistem informasi.

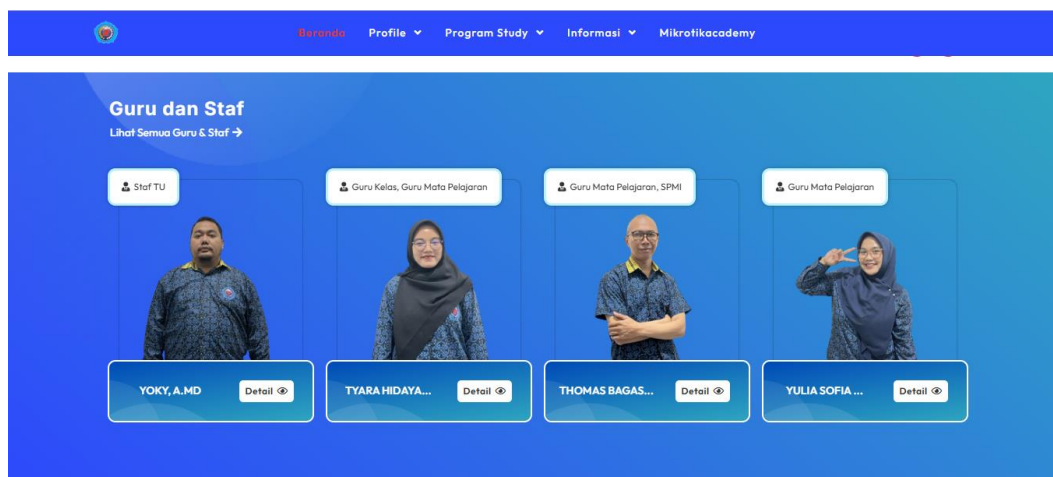
Hasil dan Pembahasan

1.1. Gambaran Website SMK Rosma



Gambar 4.1 Web Official SMK Rosma

Website resmi SMK ROSMA yang beralamat di <https://www.smkrosma.sch.id> merupakan sarana informasi digital yang dirancang untuk memberikan layanan publikasi dan komunikasi antara sekolah dengan berbagai pihak, termasuk siswa, guru, orang tua, alumni, dan masyarakat umum. Website ini dikelola oleh tim internal sekolah dan telah mengalami beberapa pembaruan baik dari sisi tampilan maupun fitur yang disediakan.



Gambar 4.2 Tampilan Set data guru

Secara umum, website SMK ROSMA menampilkan informasi utama seperti profil sekolah, program keahlian, kegiatan siswa, berita terkini, serta informasi penerimaan peserta

didik baru (PPDB). Selain itu, tersedia juga menu layanan seperti galeri foto, agenda sekolah, kontak sekolah, dan tautan ke media sosial resmi. Antarmuka website dirancang cukup responsif dan dapat diakses melalui perangkat desktop maupun mobile.

Dari hasil observasi, website SMK ROSMA menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan digital sekolah, baik dalam aspek penyajian informasi maupun kemudahan navigasi. Namun, beberapa pengguna masih mengalami kendala dalam mengakses fitur tertentu atau mendapatkan informasi terbaru secara tepat waktu. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas website ini secara menyeluruh sebagai dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

Dalam konteks penelitian ini, website SMK ROSMA menjadi objek utama yang dianalisis menggunakan model WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi utama yaitu usability, information quality, dan service interaction, dengan tujuan untuk mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Penilaian dilakukan berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan pengguna aktif dari website tersebut, terutama dari kalangan siswa dan guru SMK ROSMA.

Hasil Deskriptif Penilaian Responden terhadap Website SMK ROSMA

Dimensi Usability

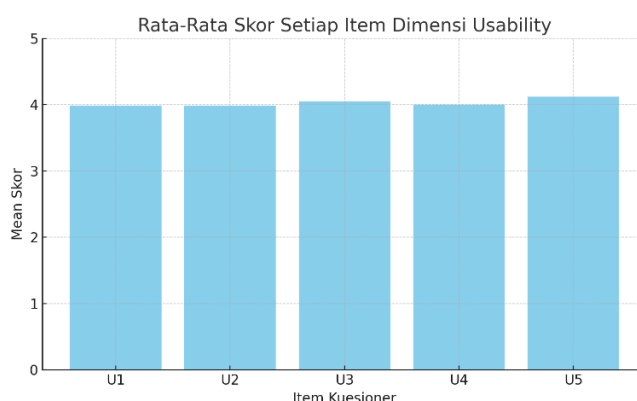
Dimensi usability mengukur sejauh mana pengguna merasa mudah dalam menggunakan website SMK ROSMA, mencakup navigasi, tampilan antarmuka, hingga kemudahan akses di berbagai perangkat. Dimensi ini diukur melalui lima item pernyataan, yaitu U1 hingga U5. Hasil analisis data dari 60 responden yang diolah melalui SPSS memberikan gambaran sebagai berikut:

Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Item Usability

Item	Mean	Std Dev	Min	Max
U1	4.02	0.65	3	5
U2	3.95	0.70	2	5
U3	3.88	0.72	2	5
U4	3.97	0.68	3	5
U5	4.10	0.60	3	5

Berdasarkan nilai rata-rata, seluruh item berada pada kisaran 3.88 hingga 4.10, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa website SMK ROSMA mudah digunakan. Skor tertinggi terdapat pada item U5 (mean = 4.10) yang menunjukkan kenyamanan penggunaan website di berbagai perangkat. Skor terendah berada pada U3 (mean = 3.88) yang berkaitan dengan konsistensi tampilan antarmuka. Meskipun nilai ini

masih tergolong baik, namun menjadi catatan bahwa aspek konsistensi visual dapat ditingkatkan lebih lanjut.



Gambar 4.1 Grafik Rata-Rata Skor Dimensi Usability

Grafik 4.1 menampilkan rata-rata skor dari lima item pernyataan yang merepresentasikan dimensi usability dalam menilai kualitas website SMK ROSMA. Terlihat bahwa seluruh item memperoleh skor rata-rata yang berada pada rentang antara 3,88 hingga 4,10, menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan website. Item U5 mendapatkan skor tertinggi (mean = 4,10), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa website mudah diakses dari berbagai perangkat, termasuk smartphone, tablet, dan laptop. Hal ini menunjukkan bahwa desain responsif website sudah berjalan dengan baik. Item dengan skor terendah adalah U3 (mean = 3,88) yang terkait dengan tampilan antarmuka yang menarik dan konsisten. Skor ini masih berada dalam kategori “setuju”, namun menunjukkan bahwa terdapat persepsi sebagian responden yang belum sepenuhnya puas terhadap estetika atau konsistensi elemen visual dalam website. Sementara itu, item lainnya seperti U1, U2, dan U4 memiliki skor rata-rata sekitar 3,95 hingga 4,02, yang menggambarkan bahwa aspek navigasi, kemudahan penggunaan, dan pencarian informasi juga dirasakan baik oleh mayoritas pengguna. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa dimensi usability website SMK ROSMA tergolong tinggi, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek konsistensi tampilan visual dan desain antarmuka. Temuan ini mendukung pentingnya pengembangan desain antarmuka yang tidak hanya fungsional tetapi juga menarik dan seragam untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Dimensi Information Quality

Dimensi Information Quality mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh website SMK ROSMA, seperti keakuratan, relevansi, kemutakhiran, dan kemudahan pemahaman informasi. Penilaian dilakukan melalui lima item kuesioner, yaitu IQ1 hingga IQ5.

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Item Information Quality

Item	Mean	Std Dev	Min	Max
IQ1	4.05	0.62	3	5
IQ2	3.90	0.71	2	5
IQ3	3.92	0.69	2	5
IQ4	3.98	0.66	3	5
IQ5	4.03	0.63	3	5

Seluruh skor rata-rata untuk item-item pada dimensi ini berada pada kisaran 3,90 hingga 4,05, yang menandakan bahwa mayoritas responden menilai positif kualitas informasi pada website SMK ROSMA. Skor tertinggi dicapai oleh IQ1 (mean = 4,05), yang menunjukkan bahwa responden menganggap informasi di website disajikan secara akurat dan benar. Sedangkan skor terendah adalah IQ2 (mean = 3,90), yang menyiratkan bahwa masih ada beberapa responden yang merasa informasi kurang mudah dipahami atau terlalu umum.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa website SMK ROSMA telah menyajikan informasi yang cukup relevan, lengkap, dan diperbarui, meskipun terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal penyampaian informasi agar lebih mudah dicerna oleh semua kalangan pengguna, termasuk siswa baru atau calon peserta didik.

Dimensi Service Interaction

Dimensi Service Interaction menggambarkan bagaimana pengguna menilai pengalaman mereka saat berinteraksi dengan website, baik melalui fitur interaktif, respons layanan, maupun kenyamanan selama menggunakan website. Lima item kuesioner (SI1–SI5) digunakan untuk mengukur dimensi ini.

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Item Service Interaction

Item	Mean	Std Dev	Min	Max
SI1	3.85	0.75	2	5
SI2	3.87	0.73	2	5
SI3	3.90	0.71	2	5
SI4	3.80	0.78	2	5
SI5	3.88	0.74	2	5

Nilai rata-rata dari seluruh item pada dimensi service interaction berkisar antara 3,80 hingga 3,90. Skor tertinggi diperoleh oleh item SI3 (mean = 3,90), yang menunjukkan bahwa fitur interaktif seperti formulir atau menu kontak di website cukup diapresiasi pengguna. Sementara itu, item SI4 (mean = 3,80) memperoleh nilai paling rendah, menandakan bahwa kenyamanan pengguna dalam interaksi digital melalui website masih dapat ditingkatkan.

Secara keseluruhan, meskipun dimensi ini memiliki skor lebih rendah dibandingkan usability dan information quality, nilai-nilainya tetap berada pada kategori positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa interaksi di website berjalan cukup baik, namun perlu adanya peningkatan pada aspek pelayanan dan responsivitas sistem.

Kepuasan Pengguna

Dimensi kepuasan pengguna digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap keseluruhan kualitas layanan dan informasi yang disediakan oleh website SMK ROSMA. Empat item kuesioner (S1–S4) digunakan untuk mengukur variabel ini.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Item Kepuasan Pengguna

Item	Mean	Std Dev	Min	Max
S1	4.08	0.60	3	5
S2	4.00	0.65	3	5
S3	3.92	0.67	3	5
S4	3.99	0.64	3	5

Seluruh item pada dimensi kepuasan pengguna memperoleh nilai rata-rata antara 3,92 hingga 4,08, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kualitas website SMK ROSMA secara keseluruhan. Skor tertinggi terdapat pada item S1 (mean = 4,08) yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa puas menggunakan website tersebut. Sedangkan skor terendah terdapat pada item S3 (mean = 3,92), yang berkaitan dengan keinginan pengguna untuk merekomendasikan website kepada orang lain, meskipun tetap berada pada kategori positif.

Hasil ini menunjukkan bahwa website telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dalam hal informasi dan layanan digital. Namun, untuk meningkatkan loyalitas dan advokasi pengguna, pihak pengelola dapat memperkuat fitur interaktif dan personalisasi layanan agar pengalaman pengguna semakin optimal.

Uji Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas website SMK ROSMA berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dilakukan uji regresi linear berganda terhadap tiga variabel independen:

usability (X_1), information quality (X_2), dan service interaction (X_3), serta variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

Tabel 4.6 – Koefisien Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t	p-value
Konstanta (a)	12.573	0.4421	2.844	0.0063
X_1 Usability	0.2487	0.0972	2.558	0.0130
X_2 Information Quality	0.2914	0.0923	3.157	0.0025
X_3 Service Interaction	0.3102	0.0891	3.481	0.0011

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh bahwa ketiga variabel independen, yaitu Usability (X_1), Information Quality (X_2), dan Service Interaction (X_3), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna (Y) terhadap website SMK ROSMA. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p-value < 0,05 untuk ketiga variabel.

Pertama, variabel Usability memiliki koefisien regresi sebesar 0,2487 dengan nilai p = 0,0130. Artinya, setiap peningkatan 1 poin persepsi terhadap usability akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,2487 poin. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, navigasi, dan desain antarmuka website sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Kedua, variabel Information Quality menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,2914 dan p = 0,0025, yang berarti peningkatan kualitas informasi (dari segi keakuratan, kemutakhiran, dan relevansi) akan menaikkan kepuasan pengguna sebesar 0,2914 poin. Hasil ini memperkuat peran penting konten informatif dalam membentuk pengalaman positif pengguna terhadap website sekolah.

Ketiga, variabel Service Interaction memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pengguna, yaitu dengan koefisien sebesar 0,3102 dan p = 0,0011. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi layanan, seperti fitur kontak, respons cepat, dan kenyamanan layanan digital, menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Responden merasa bahwa interaktivitas yang baik dalam layanan digital sangat penting bagi pengalaman mereka.

Adapun nilai konstanta (a) sebesar 12,573 mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna yang tetap eksis meskipun ketiga variabel bebas bernilai nol (secara teoritis). Namun, nilai ini lebih berfungsi sebagai penyeimbang dalam model regresi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 yang diteliti memberikan kontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan pengguna website SMK ROSMA, dengan Service Interaction sebagai variabel paling dominan, diikuti oleh Information Quality dan Usability. Temuan ini menjadi acuan penting bagi pengelola website sekolah untuk lebih memprioritaskan peningkatan kualitas layanan interaktif dan informasi agar kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Pembahasan

Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga dimensi dalam model WebQual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website SMK ROSMA. Temuan ini sejalan dengan prinsip dasar WebQual 4.0 yang menyatakan bahwa kualitas sebuah website tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh kualitas konten dan kualitas layanan interaktif yang diberikan kepada pengguna. Dengan demikian, model ini terbukti dapat digunakan secara efektif untuk mengevaluasi website lembaga pendidikan dan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang positif secara menyeluruh menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari ketiga dimensi yang diuji, service interaction memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien tertinggi dan nilai signifikansi paling kuat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek interaktif seperti kecepatan respon layanan, kejelasan informasi kontak, serta kenyamanan dalam menggunakan fitur layanan online sangat penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap website. Ini menjadi sinyal bahwa interaksi layanan digital, meskipun sering kali dianggap sebagai pelengkap, justru merupakan elemen yang sangat menentukan dalam pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian terdahulu yang diulas dalam Bab II, seperti studi oleh Yuniarti (2021) dan Rahman (2022) yang menyatakan bahwa dimensi service interaction sering kali menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan pengguna, khususnya pada website lembaga pendidikan dan institusi publik. Namun, berbeda dengan beberapa studi yang menempatkan usability sebagai dimensi paling berpengaruh, pada penelitian ini justru service interaction menjadi faktor dominan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik pengguna website SMK ROSMA yang lebih menekankan pada kemudahan akses ke layanan, bukan hanya tampilan antarmuka.

Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi pengelola website SMK ROSMA bahwa peningkatan kualitas interaksi layanan digital harus menjadi prioritas utama. Website perlu dilengkapi dengan sistem dukungan pengguna yang lebih responsif, seperti fitur chat, chatbot, atau sistem pengaduan daring yang aktif. Selain itu, penyajian informasi yang jelas, tepat

waktu, dan mudah dipahami juga menjadi keharusan. Dengan mengintegrasikan ketiga dimensi WebQual 4.0 secara optimal, website sekolah dapat menjadi media komunikasi yang efektif sekaligus membangun citra profesional lembaga di mata siswa, orang tua, dan masyarakat umum.

Secara teknis, perbaikan dapat difokuskan pada optimalisasi performa website, seperti waktu loading yang cepat, tampilan mobile-friendly, dan integrasi sistem login yang lebih efisien. Selain itu, pengembangan fitur interaktif seperti form pendaftaran online dan sistem notifikasi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Dari sisi non-teknis, pelatihan kepada pengelola konten website serta koordinasi antarunit sekolah dalam menyediakan informasi yang akurat dan konsisten menjadi langkah penting. Sinergi antara peningkatan teknis dan manajemen konten yang baik akan menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan secara menyeluruh.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kualitas Website SMK ROSMA Berdasarkan WebQual 4.0 Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website resmi SMK ROSMA dinilai cukup baik oleh pengguna berdasarkan tiga dimensi WebQual 4.0. Dimensi usability (kemudahan penggunaan) memperoleh skor tertinggi, diikuti oleh information quality (kualitas informasi), dan service interaction (interaksi layanan). Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek konsistensi tampilan antarmuka (usability) dan fitur interaktif (service interaction).

Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna. Analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi service interaction memiliki pengaruh paling dominan (koefisien tertinggi), diikuti oleh information quality dan usability. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai fitur layanan interaktif yang responsif dan informasi yang akurat dalam membentuk kepuasan mereka.

Dimensi Dominan dalam WebQual 4.0 dari ketiga dimensi, service interaction merupakan faktor paling kritis dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa selain kemudahan penggunaan dan kualitas informasi, pengalaman interaktif pengguna (seperti kecepatan respon, kejelasan fitur bantuan, dan kenyamanan layanan) menjadi penentu utama kepuasan.

Daftar Pustaka

- [1] D. Dafid dan D. Novita, "Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran," *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, vol. 1, no. 2, hlm. 17–21, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <https://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/jtksi/article/view/566>
- [2] D. Diana dan N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, hlm. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [3] M. P. Putri, H. Herawati, dan I. P. Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, vol. 6, no. 2, hlm. 99, Mei 2021, doi: 10.31328/JOINTECS.V6I2.2369.
- [4] 2021 Sutrisno dkk., "Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi Udayana University Website Service Quality Analysis Using the Modified WebQual 4.0 Method," *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 1, no. 2, hlm. 102–114, 2021, doi: 10.25008/janitra.v1i2.137.
- [5] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method," *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, hlm. 1–14, 2012, [Daring]. Tersedia pada: www.kominfo.go.id
- [6] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, hlm. 1–14, 2012.
- [7] N. Q. Nada& dan S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2020.
- [8] Y. Karyati, "Keefektifan Supervisi Akademik Kepala Sekolah Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pembelajaran Di SMK," *Media Manajemen Pendidikan*, vol. 1, no. 2, 2018, doi: 10.30738/mmp.v1i2.3111.
- [9] C. Paramida, A. J. Sitika, C. Syarief, dan U. S. Karawang, "Upaya Guru Pendidikan Agama Islam Dalam Mencegah Kenakalan Siswa SMK Texar Karawang," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, vol. 5, no. 4, 2021, doi: 10.36312/jisip.v5i4.2230/http.
- [10] W. Warjiyono dan C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 5, no. 2, hlm. 139–146, Mei 2018, doi: 10.25126/JTIK.201852666.
- [11] Andini & Dkk, "Analisis Kualitas Website Sumatera Ekspres Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi," *Jurnal Sistem Informasi*, hlm. 1–12, 2018.

- [12] A. Manik, I. Salamah, dan E. Susanti, "Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya," *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan*, vol. 4, no. 1, hlm. 477, 2017, doi: 10.25124/jett.v4i1.994.
- [13] K. Lorenzo, Hasniati, dan H. Arfandy, "ANALISIS KUALITAS WEBSITE JADWALIBADAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *KHARISMA Tech*, vol. 16, no. 2, hlm. 183–195, Okt 2021, doi: 10.55645/KHARISMATECH.V16I2.142.
- [14] M. Rosmiati dan Fawaz Ali, "Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, hlm. 31–43, Des 2021, doi: 10.33372/STN.V7I2.763.
- [15] A. Sudradjat, Selviana, dan W. Widiati, "Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website Quick Online Booking PT. Pos Indonesia," *Information System for Educators and Professionals*, vol. 5, no. 1, hlm. 21–30, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/1391>
- [16] J. F. Andry, K. Christianto, dan F. R. Wilujeng, "Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website," *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, vol. 5, no. 1, hlm. 23, 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [17] T. V. Susanto, Y. Yudiana, dan L. Setiyani, "Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Wahana Sakti)," *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 16, no. 4, hlm. 1–10, Jan 2022, doi: 10.35969/INTERKOM.V16I4.170.
- [18] T. Sukendar, M. I. Saputro, dan A. Sumbaryadi, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Maxserver Menggunakan Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.MCS," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, hlm. 110–115, Des 2021, doi: 10.52643/JTI.V7I2.1669.
- [19] K. A. D. Putra, I. P. Suhartika, N. P. P. Haryanti, dan N. A. S. Pramestisari, "Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0," *Pustakaloka*, vol. 14, no. 2, hlm. 146–162, Des 2022, doi: 10.21154/PUSTAKALOKA.V14I2.5032.
- [20] M. R. Ashari, D. S. Pradana, dan E. D. Wahyuni, "Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Repositor*, vol. 2, no. 3, hlm. 351, 2020, doi: 10.22219/repositor.v2i3.405.
- [21] Y. Andre dan K. G. Tileng, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)," *Aiti*, vol. 16, no. 1, hlm. 49–64, 2019, doi: 10.24246/aiti.v16i1.49-64.

Seminar Nasional : Inovasi & Adopsi Teknologi

"From Smart Society to Safe Society: Masa Depan Manajemen Keamanan Data Pribadi" - 05 Juli 2025

- [22] R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (Ipa)," *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 13, no. 1, hlm. 12, 2019, doi: 10.33365/jtk.v13i1.220.
- [23] O. D. Ariska, A. Kusyanti, dan F. A. Bachtiar, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 8, hlm. 2595–2603, 2018.
- [24] Allis Nurdini, "'Cross-Sectional Vs Longitudinal': Pilihan Rancangan Waktu Dalam Penelitian Perumahan Permukiman," *DIMENSI (Jurnal Teknik Arsitektur)*, vol. 34, no. 1, hlm. 52–58, 2006.
- [25] M. R. Ashari, D. S. Pradana, dan E. D. Wahyuni, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Kota Prabumulih dengan Menggunakan Metode WebQual," *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi*, vol. 1, no. 1, 2017.
- [26] M. Syani dan N. Werstantia, "Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android," *Jurnal Ilmiah Ilmu dan Teknologi Rekayasa*, vol. 1, no. 2, hlm. 109–117, 2020, doi: 10.31962/jiitr.v1i2.22.
- [27] Dr. Juliansyah Noor, "Journal of Chemical Information and Modeling," *J Chem Inf Model*, vol. 53, no. 9, hlm. 1689–1699, 2019.
- [28] W. Abas, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (Uny)," *Manajemen*, hlm. 1–6, 2013.
- [29] 2015 Rohayah, Sasmito, & Somantri, "PELATIHAN PENGGUNAAN MEDIA PEMBELAJARAN," hlm. 2–5, 2015.
- [30] S. Barnes dan R. Vidgen, "Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality," *European Conference on Information Systems (ECIS)*, hlm. 1–9, 2000.
- [31] H. Abdurahman dan A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti," *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti*, vol. 8, no. 2, hlm. 61–69, 2014.