

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA)**

**JOURNAL FOR FINAL PROJECT TELKOM UNIVERSITY**

**Syarifah Shahnaz Aisha, Ratih Hendayani, ST., MM**

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Telkom s.shahnazaisha@yahoo.com,

ratihhendayani@telkomuniversity.ac.id

---

**Abstrak**

Universitas berbasis ICT di Indonesia semakin meningkatkan kualitasnya untuk menjadi Top University. Implementasi ICT dapat dilihat dari sistem informasi universitas tersebut. Salah satu nya Universitas Telkom yang memiliki sistem informasi *i-Gracias* yang dibuat untuk memudahkan segala kegiatan akademik dan non-akademik. Kenyataan yang terjadi *i-Gracias* memiliki banyak masalah yang menunda kegiatan akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna mengenai Kualitas Website (*Usability, Information Quality, dan Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna pada kualitas website *i-Gracias* dan bagaimana pengaruh Kualitas Website (*Usability, Information Quality dan Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan populasi mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom dengan sampel 332 orang dengan toleransi kesalahan 5%. Pengujian hipotesis dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis nilai jenjang, tanggapan responden untuk variabel *Usability, Information Quality, Interaction Quality* masing-masing berada dalam kategori Sedang. Namun untuk variabel Kepuasan Pengguna berada dalam kategori Rendah. Berdasarkan uji hipotesis, variabel Kualitas Website (*Usability, Information Quality dan Interaction Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna secara parsial maupun simultan.

**Keywords:** Kualitas Website, WebQual, Kepuasan Pengguna

---

**Abstract**

*ICT-based universities in Indonesia to further improve the quality to become a Top University. Implementation of ICT can be seen from the university information system. One of all, University of Telkom which having i-Gracias information systems are designed to facilitate all activities of academic and non-academic. The fact that happened i-Gracias has many problems which delay the academic activities.*

*This study aims to determine how the user's perception of the quality of the Website (Usability, Information Quality, and Interaction Quality) and user satisfaction on the quality of the website i-Gracias and how the influence of Quality Website (Usability, Information Quality and Interaction Quality) of the User Satisfaction partially or simultaneous. The method used is multiple linear regression method with a population of students of Business Management of Telecommunications and Informatics, Faculty of Economics and Business, University of Telkom with a sample of 332 people with an error tolerance of 5%. Testing the hypothesis with the t test, F test, and the coefficient of determination.*

*The results showed that based on the results of the analysis value level, respondents to the variable Usability, Information Quality, Interaction Quality of each are in the Medium category. But for User*

*Satisfaction variables are in the Low category. Based on the hypothesis testing, the variable quality of the Website (Usability, Information Quality and Interaction Quality) significantly affects user satisfaction partially or simultaneously.*

**Keywords:** *Website Quality, WebQual, User Satisfaction*

---

## 1. Pendahuluan

Perkembangan internet dari tahun ke tahun sangat signifikan. Berdasarkan data Asosiasi Telekomunikasi Selular Indonesia (ATSI), jumlah pelanggan selular di Indonesia tahun 2014 mencapai lebih dari 100 juta pelanggan. Pengguna internet di Indonesia mencapai 83,6 juta orang pada tahun 2014. Hal yang sama disampaikan Zainal A Hasibuan, guru besar Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia (UI) bahwa tingkat penetrasi dan adopsi ICT masyarakat Indonesia relatif tinggi. Tetapi hal ini tidak sejalan dengan manfaat yang diberikan ICT untuk Hal ini meningkatkan kualitas SDM Indonesia<sup>[1]</sup>.

Hariyadi, EGM Divisi Business Service Telkom Indonesia, berpendapat bahwa ICT merupakan sumber ilmu<sup>[2]</sup>. Awaludin, Direktur *Enterprise & Wholesale* PT. Telekomunikasi Indonesia, juga berpendapat bahwa diharapkan perguruan tinggi di Indonesia beroleh potret yang lebih utuh tentang bagaimana sesungguhnya perguruan tinggi mampu meningkatkan daya saing dengan memanfaatkan ICT dan mengembangkan perguruan tinggi dengan standar kualitas setara *World Class University*<sup>[3]</sup>.

Perkembangan teknologi juga membawa pengaruh kepada metode perankingan universitas. Di antara dominasi universitas negeri menjadi lembaga pendidikan tinggi paling bergengsi di Indonesia, universitas swasta membuktikan sanggup bersaing sangat ketat untuk meraih posisi terunggul. Universitas Telkom menempati 10 swasta terbaik versi *Webometrics* 2013 dan sebagai *Excellence TeSCA Achiever* 2014. Universitas Telkom mendapat penghargaan sebagai Excellence TeSCA Achiever 2014<sup>[4]</sup>.

Direktur Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom, Yanuar Firdaus A.W, S.T., M.T, mengatakan segenap *civitas academic*, meliputi pimpinan, karyawan dan dosen, serta mahasiswa memerlukan informasi yang memadai untuk menunjang aktivitasnya di Universitas Telkom. Mengingat arti pentingnya sebuah informasi, keberadaan UPT SISFO merupakan hal yang vital bagi Universitas Telkom<sup>[5]</sup>.

Hasil penelitian Indrayani (2011:63) memaparkan bahwa Ketersediaan fasilitas ICT memberikan kontribusi yang signifikan dan cukup besar dalam menunjang kinerja lembaga. Selama dua dekade ini perguruan tinggi telah melakukan investasi besar-besaran dalam ICT. Sarana dan prasarana pendukung serta semua hal yang dibutuhkan sebagai syarat berjalannya perangkat-perangkat sistem informasi akademik perguruan tinggi tersedia di lembaga. Ketergantungan perguruan tinggi terhadap sistem informasi akademik dari hari ke hari semakin tinggi. Sistem informasi akademik dianggap tulang punggung proses pelayanan akademik dan administrasi akademik kepada mahasiswa, dosen dan *stakeholder* lainnya<sup>[6]</sup>.

Kualitas atau mutu sistem informasi akademik yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna. Ketika para pengguna puas terhadap sistem informasi dan mengintegrasikan sistem informasi ke rutinitas mereka, maka sistem informasi menjadi efektif. Kepuasan pengguna ini ditentukan oleh dua hal yaitu mutu sistem informasi dan mutu informasi<sup>[6]</sup>.

Untuk memberikan layanan sistem informasi, maka dibuat sebuah sistem informasi yang terintegrasi untuk seluruh mahasiswa, dosen dan karyawan Universitas Telkom yang diberi nama *i-Gracias*.

Namun dalam pelaksanaannya, sistem informasi *i-Gracias* menghadapi masalah, yaitu *i-Gracias* Non-Akademik sebanyak 38 keluhan, *i-Gracias* Akademik sebanyak 111 keluhan, Pemutakhiran data Akademik sebanyak 37 keluhan, Pemutakhiran data Non-Akademik sebanyak 28 keluhan, Lupa password sebanyak 93 keluhan. Keluhan terbanyak ialah *i-Gracias* Akademik. Pengguna mahasiswa mengalami masalah terhadap *i-Gracias* antara lain karena kurangnya sosialisasi kepada pengguna (Usman (2014)), sistem sering *down* (Fachrudin (2014)), penyajian data dan informasi tidak *user-friendly* dan cenderung ribet (Stevani (2014)) dan informasi yang sering berubah (Kushari (2014)).

Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian terdahulu, maka yang jadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna mengenai variabel *WebQual* (*Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*) pada kualitas *website i-Gracias*, Bagaimana pengaruh kualitas *website* (*Usability*, *Information quality* dan *Interaction Quality*) sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan bagaimana pengaruh masing-masing variable secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda dengan populasi mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika angkatan 2008 hingga 2014, selain kelas Internasional dan jumlah sampel 332 responden dengan toleransi ketidakteelitian 5%. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* dengan teknik *Proportionate Stratified Sampling*, supaya adanya pembobotan yang sesuai dengan jumlah populasi tiap angkatan.

## 2. Dasar Teori/Metodologi

### Dasar Teori

Menurut Heizer dan Render (2009: 300), kualitas adalah kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan<sup>[7]</sup>. Menurut Kotler dan Keller (2009:143), kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah<sup>[8]</sup>.

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kotler & Keller (2009:138)<sup>[9]</sup>.

Kepuasan pengguna pun diperjelas oleh Sulastiyono dalam Yogi (2012:27) merumuskan kepuasan pengguna dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut: Jika harapan < kenyataan maka sangat puas, Jika harapan = kenyataan maka puas dan Jika harapan > kenyataan maka tidak puas<sup>[10]</sup>.

Untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual*, yaitu *WebQual* adalah *an instrument for assessing the usability, information, and service interaction quality of Internet web-sites, particularly those offering e-commerce facilities*. *WebQual* ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari *website* internet terutama yang untuk kepentingan *e-commerce*<sup>[11]</sup>.

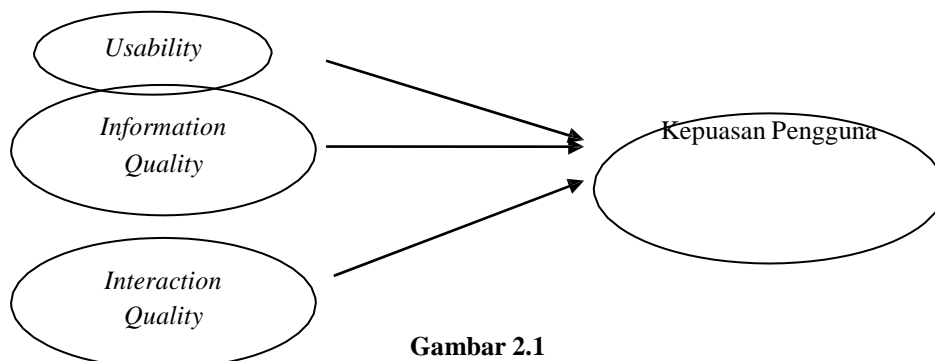
*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas (Barnes dan Vidgen, 2005 dalam Tarigan 2008:2)<sup>[11]</sup>.

Wicaksono *et al* (2012) meneliti pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual*. Hasil penelitian tersebut menitikberatkan kepuasan pengguna dimana semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna juga mempengaruhi keinginan seseorang untuk mengunjungi sebuah *website*<sup>[12]</sup>.

Abbas (2013) meneliti mengenai pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut yaitu adanya pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website* adalah dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction*<sup>[13]</sup>.

*WebQual* sebagai metode untuk melakukan pengukuran kualitas *website*. *WebQual* memiliki 3 dimensi, yaitu: dimensi *Usability* (meliputi aspek tampilan dan kemudahan umum dalam penggunaan), dimensi *Information Quality* (meliputi ketelitian ketepatan waktu, relevansi dan kepercayaan terhadap informasi) dan dimensi *Interaction Quality* (meliputi susunan kualitas jasa, seperti keamanan, kepercayaan, personalisasi dan akses kepada perusahaan). (Barnes dan Vidgen 2005 dalam Tarigan, 2008)<sup>[11]</sup>.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

(sumber: Barnes dan Vidgen, 2005 dalam Tarigan 2008:6)

### 3. Pembahasan

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 332 pengguna *i-Gracias* Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom, berikut hasil Analisis Nilai Jenjang:

**Tabel 3.1**  
**Hasil Analisis Nilai Jenjang**

Variabel	Rata-Rata Skor Total	Persentase Skor Total	Skor Ideal	Kategori
<i>Usability</i>	1061.7	64%	1660	Sedang
<i>Information Quality</i>	1031.4	62%		Sedang
<i>Interaction Quality</i>	993.8	60%		Sedang
Kepuasan Pengguna	696.75	42%		Rendah

Tabel 3.2

## Hasil Uji Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Usability	-.699	.619		-1.130	.259
Information Quality	.089	.021	.230	4.173	.000
Interaction Quality	.109	.030	.203	3.607	.000
	.212	.034	.340	6.207	.000

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel perhitungan regresi linier berganda diatas, maka diperoleh persamaan yang menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, yaitu sebagai berikut:

$$Y = -0,699 + 0,089 X1 + 0,109 X2 + 0,212 X3 \quad (1)$$

Dari persamaan regresi diatas, dapat diinterpretasikan bahwa:

- Nilai konstanta  $\beta_0$  sebesar -0,699 menunjukkan bahwa jika ketiga variabel bebas dianggap konstan, maka Kepuasan pengguna akan menurun sebesar 0,699.
- Koefisien regresi untuk *Usability* ( $\beta_1$ ) sebesar 0,089 artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel *usability* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,089 dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien regresi untuk *Information quality* ( $\beta_2$ ) sebesar 0,109 artinya setiap kenaikan 1 satuan variabel *Information quality* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,109 dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien regresi untuk *Interaction Quality* ( $\beta_3$ ) sebesar 0,212 artinya setiap kenaikan 1 satuan *Interaction Quality* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,212 dengan asumsi variabel lain konstan

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol yang akan diuji adalah:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  Artinya, tidak terdapat pengaruh secara simultan dari *Usability*, *Information quality* dan *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_1: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$  Artinya, terdapat pengaruh secara simultan dari *Usability*, *Information quality* dan *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna.

Tabel hasil uji statistik Uji F dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3

## Hasil Uji Statistik F

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	881.161	3	293.720	85.068	.000 <sup>a</sup>
Residual	1132.510	328	3.453		
Total	2013.671	331			

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari tabel diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 85,068 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 5% df numerator = 3, df denumerator = 328, maka  $F_{tabel} = 2,632$ . Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $85,068 > 2,632$ ) dan nilai signifikansi lebih besar dari 5% maka  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh secara simultan dari *Usability*, *Information quality* dan *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna.

#### 1.4 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Pengujian koefisien regresi secara parsial dimaksudkan untuk mencari koefisien regresi mana yang benar-benar signifikan. Pengujian ini dilakukan jika pada pengujian secara bersama-sama seperti dijelaskan di atas signifikan (menolak  $H_0$ ). Pengujian yang dimaksud yaitu menguji tiga hipotesis yang berkaitan dengan kebermaknaan nilai-nilai koefisien regresi di dalam model regresi. Secara eksplisit hipotesis pengujian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

Hipotesis 1

**$H_0 : \beta_1 = 0$**  (Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna)

**$H_1 : \beta_1 \neq 0$**  (Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna)

Hipotesis 2

**$H_0 : \beta_2 = 0$**  (Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Information quality* terhadap Kepuasan Pengguna)

**$H_1 : \beta_2 \neq 0$**  (Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Information quality* terhadap Kepuasan Pengguna)

Hipotesis 3

**$H_0 : \beta_3 = 0$**  (Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna)

$H_1 : \beta_3 \neq 0$  (Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna)

Dalam pengujian ini statistik uji yang digunakan adalah statistik uji t. Secara sederhana hasil pengujian koefisien regresi di atas dapat diberikan dalam tabel 3.4.

**Tabel 3.4**  
Hasil Uji Statistik T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant) Usability	-.699	.619		-1.130	.259
Information Quality	.089	.021	.230	4.173	.000
Interaction Quality	.109	.030	.203	3.607	.000
	.212	.034	.340	6.207	.000

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Usability, Information Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

**Tabel 3.5**

**Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial**

Hipotesis	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	p-value	Keputusan
$H_0 : \beta_1 = 0$ $H_1 : \beta_1 \neq 0$	4,173	1,96	0,000	Menolak $H_0$
$H_0 : \beta_2 = 0$ $H_1 : \beta_2 \neq 0$	3,607	1,96	0,000	Menolak $H_0$
$H_0 : \beta_3 = 0$ $H_1 : \beta_3 \neq 0$	6,207	1,96	0,000	Menolak $H_0$

Pada tabel 4.11 nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari **Tabel tstudent** dengan taraf nyata sebesar 0,05 dan derajat bebas sebesar 328.  $H_0$  ditolak jika harga mutlak  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  atau nilai  $p-value \leq 0,05$ . Berdasarkan tabel pengujian secara parsial pada tabel 3.5 tampak bahwa nilai koefisien regresi ketiga variabel adalah signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna secara sendiri-sendiri (Parsial). Artinya baik dari data dapat disimpulkan variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis nilai jenjang, tanggapan responden untuk variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* masing-masing berada dalam kategori Sedang. Namun untuk variabel Kepuasan Pengguna berada dalam kategori Rendah.

$F_{hitung}$  sebesar 85,068 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 5% df numerator = 3, df denominator = 328, maka  $F_{tabel} = 2,632$ . Karena nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $85,068 > 2,632$ ) dan nilai signifikansi lebih besar dari 5% maka  $H_0$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh secara simultan dari *Usability*, *Information quality* dan *Interaction Quality* terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_0$  ditolak jika harga mutlak  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  atau nilai  $p-value \leq 0,05$ . Berdasarkan tabel pengujian secara parsial pada tabel 3.5 tampak bahwa nilai koefisien regresi ketiga variabel adalah signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna secara sendiri-sendiri (Parsial).

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Napitupulu, Ester Lince . (2012). Teknologi Komunikasi Informasi Belum Dioptimalkan untuk Pendidikan.edukasi.kompas.com/read/2012/04/21/10503349/Teknologi.Komunikasi.Informasi.Belum.Dioptimalkan.untuk.Pendidikan. [21 April 2012]
- [2] TeSCA. (2014). Telkom berikan hadiah di bidang ICT untuk pendidikan. <http://www.tescaindonesia.org/content/news/telkom-delivering-a-gift-of-ict-in-education/read>. [3 April 2014]
- [3] Telkom Indonesia. (2012). Telkom Umumkan Seratus Perguruan Tinggi Terbaik Implementasikan TIK. <http://www.telkom.co.id/telkom-umumkan-seratus-perguruan-tinggi-terbaik-implementasikan.tik.html>. [14 Maret 2012]
- [4] TeSCA. (2014). Daftar Penerima Penghargaan TeSCA 2014. <http://www.tescaindonesia.org/content/news/tesca-2014-award-winners/read>. [7 Juli 2014]
- [5] Developer. (2013). Sekilas UPT SISFO IT TELKOM. <http://is.telkomuniversity.ac.id/article/sekilas-upt-sisfo-it-telkom> [21 November 2014]
- [6] Indrayani, Etin. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan Vol. 12 No. 1 April 2011* ISSN 1412-565X
- [7] Heizer, Jay & Render, Barry. (2009). Manajemen Operasi (Ed 9 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat
- [8-9] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Ed 13 Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga
- [10] Permana, I Made Yogi. (2012) *Skripsi Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Perpustakaan di Institut Manajemen Telkom Dengan Menggunakan Metode LibQual Pada Tahun 2011*. Bandung: Universitas Telkom
- [11] Tarigan, Josua. (2008). *User Satisfaction Using WebQual Instrument: A Research in Stock Exchange of Thailand (SET)*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 10, No. 1, Mei 2008: 34-47
- [12] Wicaksono,Bayu Luhur. Susanto, Adhi. Winarno, Wing Wahyu. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Media Ekonomi & Teknologi Informasi* Vol. 19 No. 1 Maret 2012.



21 – 34

- [13] Abbas, Wahidin. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Prosiding SNST ke-4 Tahun 2013 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang