

Analisis Kualitas Website Pada RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Ariqo Sukma Bahamis Ali
Fakultas Informatika
Bandung, Indonesia

ariqosukma@student.telkomuniversity.ac.id

Indra Lukmana Sardi, S.T., M.T
Fakultas Informatika
Bandung, Indonesia

indralukmana@telkomuniversity.ac.id

Yanuar Firdaus Arie Wibowo, S.T., M.T
Fakultas Informatika
Bandung, Indonesia

ariewibowo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Mengikuti perkembangan teknologi, rumah sakit ini mengadopsi penggunaan website sejak tahun 2019 untuk memberikan pelayanan kesehatan online kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan di website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna. Pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode webqual4.0 dengan fokus pada tiga dimensi utama: Usability Quality (kualitas kegunaan), Information Quality (kualitas informasi), dan Service Interaction Quality (kualitas interaksi layanan). Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan pengguna terhadap website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang serta mendapatkan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis dari *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan metode *WebQual 4.0*, tingkat kepuasan pengguna layanan dapat menjadi bahan evaluasi kepada penyedia layanan. *WebQual 4.0* mengganti dimensi kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Informasi), dan penambahan satu dimensi yaitu *Privacy/Security* (Kualitas Keamanan). Berdasarkan pengujian yang dilakukan telah mendapatkan hasil bahwa dimensi Service Interaction Quality dan variable.

Kata kunci— Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kepuasan Pengguna, Webqual, IPA

I. PENDAHULUAN

Dalam era modern ini, keberadaan Teknologi Informasi (TI) menjadi suatu kebutuhan vital bagi setiap orang, pelaku bisnis, lembaga pendidikan, dan pemerintahan. Fenomena ini mendorong pertumbuhan pesat dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi. pengembangan website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang menjadi penting seiring dengan peran krusial teknologi informasi dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit ini didirikan pada tanggal 17 Februari 1976, Rumah Sakit ini telah menjadi pilar utama dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di tingkat kabupaten.

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan, masalah di mana pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami informasi pada website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang. Kesulitan dalam mengakses informasi dan navigasi hal tersebut dapat memberikan dampak negatif terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, mengurangi layanan kesehatan online yang seharusnya memberikan kemudahan bagi para pengguna. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang selanjutnya disingkat SIMRS, adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Sistem ini merupakan bagian integral dari Sistem Informasi Kesehatan

Berdasarkan masalah diatas maka dilakukan penelitian Menghadapi kendala di mana pengguna kesulitan dalam mengakses dan memahami informasi pada website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang, kita perlu menilai kualitas keseluruhan dari website tersebut. Pengukuran kualitas sangat diperlukan untuk mengidentifikasi yang perlu perbaikan guna memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik terhadap layanan online. Metode Webqual 4.0 digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas website dapat diukur berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Sehingga diharapkan dengan metode Webqual, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai kualitas website Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang dari kepuasan pengguna. Dalam mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (user satisfaction), menggunakan metode Webqual 4.0 dengan melibatkan 4 (empat) instrumen yaitu Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality dan Visual Quality diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk meningkatkan kualitas layanan online Rumah Sakit Dr. Mohammad Zyn Sampang, menciptakan pengalaman pengguna yang lebih

memuaskan, serta mendukung tujuan pemanfaatan layanan kesehatan online secara efektif.

II. KAJIAN TEORI

Webqual 4.0

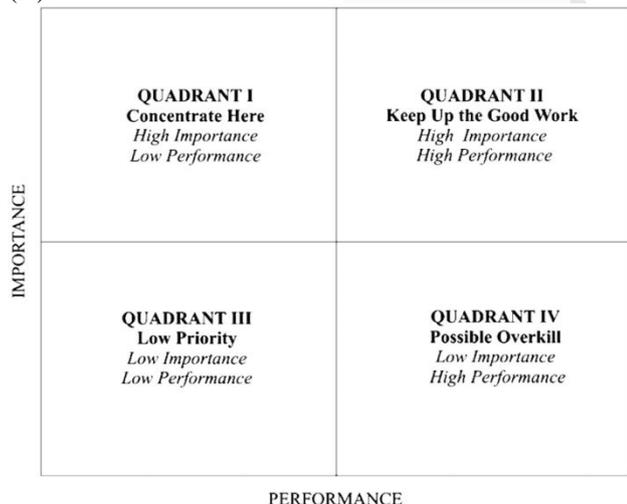
Webqual adalah metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari servqual, yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa kali penyempurnaan dalam dimensi dan butir pertanyaannya. Tiga dimensi yang mewakili kualitas website adalah kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan [6].

Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan Pengguna Layanan Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan. Kepuasan dapat memberikan 2 manfaat utama antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Kedua manfaat tersebut berupa loyalitas pengguna layanan dan penyebaran informasi secara tidak langsung dari pengguna layanan terhadap kinerja atau hasil dari penyedia layanan yang bisa disebut dengan istilah gethok tular positif (penyebaran informasi dari mulut ke mulut). Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakandenganharapan.

Importance Performance Analysis

Analisis Kinerja Kepentingan (IPA) merupakan sebuah teknik evaluasi yang digunakan untuk menggauge kepuasan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa. Teknik ini mengukur seberapa besar kepentingan atau ekspektasi dan tingkat kepuasan atau realisasi mereka. Evaluasi ini dilakukan melalui skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan. Dalam IPA, perhitungan rata-rata dari pentingnya suatu aspek dan kinerja dari aspek tersebut digambarkan melalui peta titik-titik pada koordinat X dan Y. Pada diagram dua dimensi ini, tingkat kepentingan dipetakan pada sumbu vertikal (Y) dan kinerja pada sumbu horizontal (X).



GAMBAR 1 DIAGRAM IPA

III. METODE

Pengumpulan Data

Untuk mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap sistem informasi di Rsud Mohammad Zyn Sampang, penelitian ini akan menggunakan skala Likert. Berikut adalah empat poin skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian ini.

TABEL 1 SKALA LIKERT

Range Nilai	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	Setuju	Setuju
4	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas melibatkan perhitungan nilai R untuk Kepentingan (X) dan Kepuasan (Y) untuk setiap item dalam dimensi-dimensi seperti Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, dan Privasi/Keamanan. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menekankan pentingnya tidak hanya menguji validitas instrumen, tetapi juga memastikan bahwa instrumen tersebut andal.

Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini data pengukuran akan disajikan dengan menggunakan metode deskriptif persentase. Prosedur ini dilakukan untuk menggambarkan situasi yang tidak konsisten, khususnya kepuasan klien di Lokasi Klinik Darurat Sampang. Meringkas nilai, menghitung rata-rata, persentase berdasarkan rumus, nilai responden, dan subvariabel adalah bagian dari metode persentase deskriptif.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka Presentase
F = Total frekuensi dari setiap opsi jawaban yang dipilih
N = Jumlah responden yang memberikan jawaban

Hasil dari setiap indikator dalam variable dan perhitungan presentase akan diinterpretasikan dengan kalimat yang relevan. Sebagai contoh, kriteria kepuasan pengguna dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimal} &: 60 \times 4 = 240 \\ \text{Skor minimal} &: 60 \times 1 = 60 \\ \text{Presentase} &: \frac{60}{240} \times 100\% = 25\% \\ &: \frac{240}{240} \times 100\% = 100\% \\ \text{Rentang} &: 100\% - 25\% = 75\% \\ \text{Panjang interval} &: \frac{75\%}{4} = 18.75\% \end{aligned}$$

Untuk menentukan tingkat kriteria, skor persentase yang diperoleh dari analisis deskriptif akan diinterpretasikan menggunakan tabel kriteria berikut :

TABEL 2 KRITERIA

No	Presentase	Kriteria (Kepentingan)	Kriteria (Kepuasan)
1	81.25% - 100%	Sangat Penting	Sangat Setuju

2	62.5% - 81.24%	Penting	Setuju
3	43.75% - 62.49%	Tidak Penting	Tidak Setuju
4	0% - 43.74%	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Setuju

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam konteks penelitian, validitas adalah sejauh mana hasil dari alat ukur dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang akurat dan relevan mengenai konsep atau variabel yang sedang dipelajari.

TABEL 3 UJI VALIDITAS

Variable	Item	Nilai r			Keterangan
		Kepentingan	Kepuasan	Tabl e	
Kegunaan	U1	0,669	0,614	0,254	Valid
	U2	0,785	0,648	0,254	Valid
	U3	0,437	0,556	0,254	Valid
	U4	0,733	0,569	0,254	Valid
	U5	0,720	0,644	0,254	Valid
	U6	0,523	0,640	0,254	Valid
Kualitas informasi	Q1	0,740	0,646	0,254	Valid
	Q2	0,562	0,783	0,254	Valid
	Q3	0,722	0,777	0,254	Valid
	Q4	0,724	0,730	0,254	Valid
	Q5	0,677	0,674	0,254	Valid
Interkasi	I1	0,833	0,703	0,254	Valid
	I2	0,683	0,726	0,254	Valid
	I3	0,790	0,660	0,254	Valid
	I4	0,735	0,764	0,254	Valid
Kepuasan	S1	0,751	0,810	0,254	Valid
	S2	0,695	0,789	0,254	Valid
	S3	0,759	0,679	0,254	Valid
	S4	0,791	0,812	0,254	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas kepentingan dan kepuasan telah terbukti valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi yang lebih tinggi dari nilai yang diharapkan pada tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,254. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item

dalam kuesioner ini valid dan dapat digunakan sebagai alat penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur yang digunakan dalam penelitian untuk menilai konsistensi dan stabilitas suatu instrumen atau alat ukur. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS). Item dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6.

- Jika nilai Alpha > 0,6 maka reliabel
- Jika nilai Alpha < 0,6 maka tidak reliabel

TABEL 4 HASIL UJI RELIABILITAS

Variable	Cronbach's Alpha			Keterangan
	Kepentingan	Kepuasan	minimum	
Kegunaan	0,729	0,663	0,6	Reliabel
Kualitas informasi	0,717	0,771	0,6	Reliabel
Interaksi	0,758	0,679	0,6	Reliabel
Security	0,739	0,775	0,6	Reliabel

Secara keseluruhan, nilai-nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh menunjukkan bahwa semua instrumen pengukuran untuk variabel kegunaan, kualitas informasi, interaksi, dan kepuasan pada Website RSUD Dr. Mohammad Zyn adalah reliabel.

TABEL 5 HASIL UJI CRONBACH'S ALPHA

Cronbach's Alpha			Keterangan
kepentingan	Kepuasan	Minimum	
0,910	0,908	0,6	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha analisis reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang dianalisis, termasuk kepentingan dan kepuasan, mempunyai tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, melebihi batas minimum 0,6.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif persentase akan memberikan gambaran tentang tingkat kriteria dari setiap variabel yang diamati, dan hasilnya akan diinterpretasikan berdasarkan tabel kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan bahwa Presentase keseluruhan tingkat kepentingan adalah 82.97%, yang masuk dalam kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju".

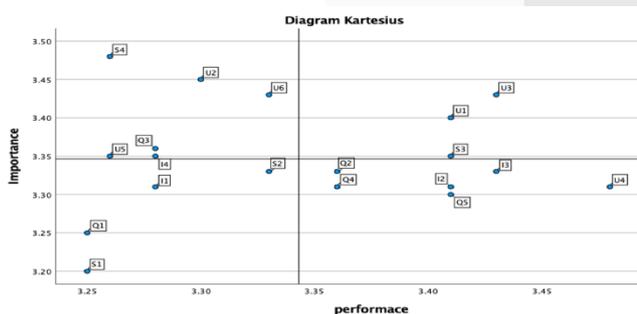
Rata-rata presentase untuk variabel Usability (U) adalah 82.65%. Ini juga masuk dalam kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa pengguna

merasa nyaman dan mudah menggunakan website tersebut, dan mereka sangat setuju dengan pentingnya aspek kegunaan. Pada variabel Quality of Information (Q) adalah 83.67%. Ini termasuk dalam kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju". Ini menandakan bahwa pengguna menganggap kualitas informasi yang disediakan sangat penting dan mereka sangat setuju bahwa informasi tersebut berpengaruh dalam penggunaan website. Selanjutnya presentase untuk variabel Interaction (I) adalah 82.14%. Meskipun sedikit di bawah rata-rata keseluruhan, masih masuk dalam kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju". Ini menunjukkan bahwa interaksi antara pengguna dan website dianggap sangat baik oleh sebagian besar pengguna. Sementara itu Rata-rata presentase untuk variabel Satisfaction adalah 80.61%. Ini masuk dalam kategori "Penting" dan "Setuju". Meskipun tidak mencapai kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju", hasil ini tetap menunjukkan bahwa mayoritas pengguna setuju bahwa mereka puas dengan website tersebut.

Selanjutnya berdasarkan tingkat kepuasan menunjukkan hasil analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna terhadap Website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn cukup tinggi, dengan skor rata-rata sebesar 82.12%, yang masuk dalam kategori "Sangat Setuju". Variabel Usability dan Quality of Information menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi di kalangan pengguna, dengan masing-masing rata-rata di atas 82%. Meskipun variabel Satisfaction sedikit lebih rendah dan masuk dalam kategori "Setuju", ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan website. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Secara keseluruhan, analisis ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang website untuk fokus pada peningkatan interaksi dan kepuasan pengguna untuk memastikan bahwa website terus memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna.

Importance Performance Analysis



GAMBAR 2 HASIL IPA

Pada kuadran I mencakup faktor-faktor yang memiliki kepentingan tinggi namun performanya rendah. Organisasi harus memberikan perhatian khusus pada faktor-faktor ini karena pentingnya tinggi meskipun kinerjanya perlu ditingkatkan. Dalam diagram yang disediakan, faktor-faktor yang berada di kuadran ini termasuk U2, U5, U6, Q3, dan S4. Organisasi perlu segera memfokuskan perhatian dan sumber

daya untuk memperbaiki kinerja faktor-faktor ini. Ini menunjukkan bahwa website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang masih kurang memuaskan berdasarkan atribut yang ada di kuadran 1.

yang dapat dilihat pada Tabel dibawah menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

TABEL 6 ATRIBUT KUADRAN I

Atribut	Variable
U2	Apakah pengguna merasa mudah untuk meoperasikan website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn?
U5	Apakah website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn memiliki informasi yang berguna?
U6	Apakah website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn memberikan informasi atau pengetahuan informasi tambahan bagi pengguna seperti praktek dokter?
Q3	Apakah informasi didalam website detail?
I4	Apakah terdapat suasana komunitas di dalam website (diskusi/ bertukar pendapat) ?
S4	Apakah Anda merasa bahwa sistem/situs web Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn berhasil memenuhi kebutuhan Anda secara keseluruhan?

Pada kuadran II, Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor dengan tingkat kepentingan dan performa yang tinggi. Faktor-faktor ini harus dipertahankan dan diperkuat karena mereka sudah berkinerja baik dan sangat penting bagi organisasi. Pada diagram yang disediakan, faktor-faktor seperti U1, U3, dan S3 termasuk dalam kategori ini. Organisasi harus menjaga dan mungkin meningkatkan kinerja pada area ini untuk memastikan mereka terus memberikan nilai yang tinggi.

TABEL 7 ATRIBUT KUADRAN II

Atribut	Variable
U1	Seberapa sering anda mengunjungi website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn?
U3	Apakah website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn memiliki informasi yang berguna?
S3	Apakah pelayanan yang diberikan melalui sistem/situs web Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn sesuai dengan fungsi yang dijanjikan?

Pada kuadran III, Faktor-faktor di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan performa yang rendah. Faktor-faktor ini tidak memerlukan banyak perhatian atau sumber daya karena mereka dianggap kurang penting dan tidak berkinerja baik. Faktor-faktor seperti Q1, I1, I4, S1, dan S4 termasuk dalam kategori ini. Organisasi dapat mengabaikan atau memberikan prioritas yang sangat rendah pada faktor-faktor ini karena dampaknya minimal.

TABEL 8 ATRIBUT KUADRAN III

Atribut	Variable
Q1	Apakah website menyediakan informasi yang cukup jelas?
I1	Apakah website mempunyai reputasi yang baik?

S1	Apakah anda merasa puas fasilitas yang ada di website
S2	Apakah Anda merasa puas dengan pemanfaatan situs web Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn untuk kebutuhan informasi kesehatan Anda?

Pada kuadran IV, kuadran ini menunjukkan faktor-faktor dengan performa tinggi tetapi tingkat kepentingan yang rendah. Meskipun faktor-faktor ini berkinerja baik, mereka mungkin menerima sumber daya yang berlebihan mengingat pentingnya yang relatif rendah. Faktor-faktor seperti U4, Q2, Q4, Q5, I2, I3 dan U4 termasuk dalam kategori ini. Organisasi mungkin dapat mengurangi perhatian dan sumber daya pada faktor-faktor ini dan mengalokasikannya ke area lain yang lebih penting.

TABEL 9 ATRIBUT KUADARAN IV

Atribut	Variable
U4	Apakah website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn mudah digunakan?
Q2	Apakah informasi pada website Rumah Sakit dr. Mohammad Zyn bisa dipercaya?
Q4	Apakah informasi di dalam website mudah dibaca dan dipahami?
Q5	Apakah informasi di dalam website up to date?
I2	Apakah website menarik untuk dikunjungi?
I3	Apakah mudah dalam memberi masukan (<i>feed back</i>) ke pengembang website?

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang memiliki tujuan yang baik untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan, tingkat kepuasan pengguna masih belum memuaskan secara keseluruhan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat ketidakselarasan antara kepentingan dan kepuasan pengguna, terutama pada aspek kegunaan dan kualitas interaksi layanan. Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), beberapa atribut yang masuk dalam kuadran I perlu mendapat perhatian khusus dan perbaikan segera.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan sebelum dan setelah perbaikan website, terlihat bahwa ada peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna. Presentase keseluruhan tingkat kepentingan sebelum perbaikan adalah 82.97%, yang masuk dalam kategori "Sangat Penting" dan "Sangat Setuju". Setelah dilakukan perbaikan, presentase keseluruhan meningkat menjadi 94.75%, menunjukkan kenaikan sebesar 11.78%. Rata-rata presentase untuk variabel Usability (U) sebelum perbaikan adalah 82.65%, dan setelah perbaikan meningkat menjadi 95.83%. Ini menunjukkan peningkatan sebesar 13.18%. Pengguna merasa lebih nyaman dan mudah dalam menggunakan website setelah dilakukan perbaikan. Variabel Quality of Information (Q) juga mengalami peningkatan yang signifikan dari 83.67% menjadi 95.42%, yang berarti ada peningkatan sebesar 11.75%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas

informasi yang disediakan di website semakin dihargai oleh pengguna. Variabel Interaction (I) mencatat peningkatan dari 82.14% sebelum perbaikan menjadi 94.58% setelah perbaikan, yang merupakan kenaikan sebesar 12.44%. Ini menunjukkan bahwa interaksi antara pengguna dan website telah meningkat secara signifikan, membuat pengalaman pengguna lebih baik. Dalam hal kepuasan pengguna, rata-rata kepuasan sebelum perbaikan adalah 82.12%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Setuju". Setelah perbaikan, rata-rata kepuasan meningkat menjadi 94.75%, menunjukkan peningkatan sebesar 12.63%. Ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa jauh lebih puas dengan pengalaman mereka menggunakan website yang telah diperbaiki. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap website RSUD Dr. Mohammad Zyn Sampang, yang menunjukkan bahwa website tersebut mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dalam hal kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi. Namun, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan semua aspek yang penting bagi pengguna dapat terpenuhi dengan baik.

REFERENSI

- [1] Adelin dan M. Silviana, "Website Services Quality Analysis of PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Toward User Satisfaction by Using Webqual 4.0 Method," dalam *Journal of Physics: Conference Series*, Institute of Physics Publishing, Des 2019. doi: 10.1088/1742-6596/1361/1/012084.
- [2] 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, Apr 2019, doi: 10.20473/jisebi.5.1.23-31.
- [3] E. Y. Kusumah, "Current Issues & Research in Social Sciences," 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.ejournal.aibpmjournals.com/index.php/ssem/index>
- [4] F. Alfian dan T. Sutabri, "Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru pada Universitas Baturaja Menggunakan Metode Webqual Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru pada Universitas Baturaja Menggunakan Metode Webqual," vol. 1, no. 2, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.125.
- [5] Luthfi, T. Adinegoro, R. I. Rokhmawati, dan H. Muslimah Az-Zahra, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-commerce Dengan Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada Lazada.co.id, Blibli.com dan JD.id)," 2018. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>

[6] S. J. Barnes, R. Vidgen, dan S. Barnes, "WebQual: An Exploration of Web-Site Quality. WebQual: An Exploration of Web-site Quality," 2000. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.researchgate.net/publication/221408366>

[7] S. Saifulloh dan I. I. Zulfa, "Website Evaluation of DISPERDAG Section of the Average Price of Standard Needs Using the WEBQUAL 4.0 Method," *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, vol. 4, no. 1, hlm. 62–72, Apr 2023, doi: 10.25008/ijadis.v4i1.1260.

[8] T. Susilawati, F. Yuliansyah, M. Romzi, and R. Aryani, "Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan PHP dan MySQL," *J. Teknik Informatika Mahakarya (JTIM)*, vol. 3, no. 1, pp. 35-44, Jun. 2020.

[9] S. Monita dan I. Z. Yadi, "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Penggunaan Elarning Universitas Bina Darma Sebagai Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," 2021.

[10] BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA." [Daring]. Tersedia pada: www.peraturan.go.id

[11] Andre, Yulius, dkk. "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis(IPA)" *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 16, No.1, Februari 2019

[12] A. K. Darmawan, D. O. Siahaan, T. D. Susanto, Hoiriyah, B. A. Umam, dan B. Bakir, "User Interface and Usability Assessment of mobile- based Smart City using Webqual 4.0 Approach: an insight of Madura Island Districts," dalam *Proceedings - 2020 6th International Conference on Science and Technology, ICST 2020*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc., 2020. doi: 10.1109/ICST50505.2020.9732788.