

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* PERWALIAN INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Marina Tri Milasari<sup>1)</sup> Vivine Nurcahyawati<sup>2)</sup> Martinus Sony Erstiawan<sup>3)</sup>

S1 / Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email: 1) [10410100262@stikom.edu](mailto:10410100262@stikom.edu), 2) [vivine@stikom.edu](mailto:vivine@stikom.edu), 3) [martinus@stikom.edu](mailto:martinus@stikom.edu)

## Abstract:

*Stikom Surabaya has several websites and one of them is a Website Perwalian. Website Perwalian is used by faculty and students to plan a schedule each semester. Website Perwalian as a media source of information about class, schedule, courses deemed to meet the information needs of students and guardian lecturers. This study was conducted to evaluate website quality of its website based on the end user satisfaction with the website's services that is measured using Webqual 4.0 and identify important factors of performance which should be improved to meet the satisfaction of end user of Website Perwalian. Based on a sample calculation of this study and the obtained sample result is 94 respondents that will be distributed questionnaires. Multiple linear regression is used to examine the association of each dimension of Webqual 4.0 with user satisfaction. The most significant impact is on the quality of interaction for satisfaction that is equal to 28 %. This shows that the user satisfied if design Website Perwalian in accordance with the need of users. Lowest influence is on variable Usability Quality for User Satisfaction that is equal to 24.7%. It means that the web developer should pay a great attention and improvement especially in the use of navigation on Website Perwalian.*

**Keyword:** *Webqual, User Satisfaction, Usability Quality, Linear Regression, Webqual*

Stikom Surabaya mempunyai berbagai *website* yang bergerak dalam berbagai bidang untuk membantu kegiatan operasional dan salah satunya *website* di bidang kemahasiswaan dengan domain [www.perwalian.stikom.edu](http://www.perwalian.stikom.edu). Sesuai dengan namanya *website* tersebut berguna untuk membantu mahasiswa dalam melakukan herregistrasi dan perwalian. Sebagai wadah dalam perencanaan dan penjadwalan studi mahasiswa *Website Perwalian* tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan.

*Website Perwalian* menjadi sangat penting untuk diukur karena aktivitas perwalian ini selalu dilakukan setiap semester dan dalam waktu yang singkat semua mahasiswa yang melakukan perwalian mengakses *website* yang sama. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *Website Perwalian* karena *website* tersebut belum pernah diukur sebelumnya dan juga bertujuan untuk pengukuran kualitas *website* tersebut.

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna (*user satisfaction*) agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat ditentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut dilihat dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah *Webqual 4.0*.

## METODE PENELITIAN

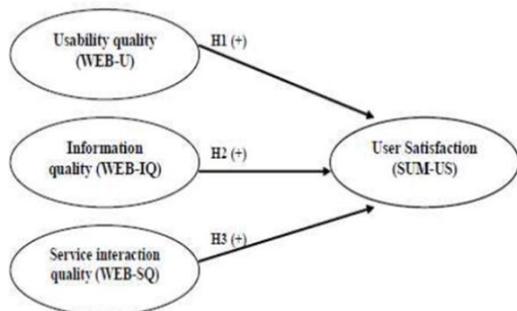
### Webqual

Menurut Sanjaya (2012:12) metode *webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *Webqual 4.0* diperoleh dari pengembangan *Webqual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *SERVQUAL*.

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. *Webqual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area dimensi kualitas yaitu:

1. Dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*). Merupakan dimensi yang mengukur kemudahan dalam menggunakan *website*.
2. Dimensi kualitas informasi (*information quality*). Merupakan dimensi yang mengukur kualitas informasi sebuah *website* dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.
3. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas interaksi. Merupakan dimensi yang mengukur kualitas interaksi seperti keamanan *website* dan personalisasi penggunanya.

Model kerangka konseptual dalam metode *Webqual 4.0* menggambarkan tentang hubungan antar variabel yang diuji dalam penelitian ini. Model kerangka konseptual adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model *Webqual* 4.0  
Sumber : Tarigan (2008)

Berdasarkan model kerangka konseptual tersebut, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1: Ekspetasi hubungan yang positif antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.
- H2: Ekspetasi hubungan yang positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
- H3: Ekspetasi hubungan positif antara kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.

Menurut Nazir (2005:156) menyatakan bahwa hipotesis dibentuk dengan suatu pernyataan tentang frekuensi kejadian atau hubungan antar variabel.

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan model dari *Webqual*, terdapat tiga dimensi kualitas website yang menjadi variabel bebas (variabel *independent*). Variabel bebas dalam metode *Webqual* yaitu:

- 1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (Usability Quality)
- 2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)
- 3. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)

Sementara variabel terikat (variabel *dependent*) (Y) adalah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Pada definisi variabel menjelaskan tentang definisi konseptual variabel penelitian dan definisi operasional variabel penelitian yang meliputi dimensi dan indikator variabel.

Variabel yang termasuk dalam variabel *independent* adalah variabel Kualitas Website (X) dengan dimensi sebagai berikut:

- 1. *Usability Quality* (X1) dengan indikator sebagai berikut:
  - a. Interaksi Website Jelas (X1.1)
  - b. Kemudahan Navigasi (X1.2)
  - c. Desain Sesuai (X1.3)
- 2. *Information Quality* (X2) dengan indikator sebagai berikut:
  - a. Informasi Akurat (X2.1)
  - b. Informasi Tepat Waktu (X2.2)

- c. Informasi Lengkap (X2.3)
  - d. Format Informasi Sesuai (X2.4)
  - e. Mudah Ditemukan (X2.5)
3. *Interaction Quality* (X3) dengan indikator sebagai berikut:
- a. Interaksi Mudah (X3.1)
  - b. Keamanan Website (X3.2)
  - c. Ruang Personal (X3.3)
  - d. Ruang Diskusi (X3.4)

Variabel yang termasuk dalam variabel *dependent* yaitu adalah variabel Kepuasan Pengguna (Y).

1. *User Satisfaction* (Y) dengan indikator sebagai berikut:
- a. Reputasi Baik (Y.1)
  - b. Interaksi Menyenangkan (Y.2)
  - c. Proses Cepat (Y.3)
  - d. Akses Cepat (Y.4)
  - e. Mudah Diakses (Y.5)

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Penilaian yang diberikan dari setiap jawaban atas pertanyaan kuesioner dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Berpendapat	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Website Perwalian Stikom Surabaya yaitu para mahasiswa dan dosen wali di Stikom Surabaya.

Menurut Sugiyono (2008:116) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan hasil populasi dari rumus Slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel sebesar 10%. Jumlah sampel dibagi menjadi dua yaitu sampel untuk dosen wali dan mahasiswa. Sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 91 responden untuk mahasiswa dan 3 responden untuk dosen wali.

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan survei yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa, dosen atau karyawan tetap Stikom Surabaya.

**Analisis Data**

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel 2010*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisa regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

**Uji Validitas**

Pengujian validitas menggunakan SPSS 23 dilakukan setelah data telah ditabulasi menggunakan *Microsoft Excel 2010*.

**Uji Reliabilitas**

Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik.

**Analisis Korelasi dan Regresi**

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan metode Spearman. Korelasi *Spearman* merupakan korelasi non-parametik. Koefisien korelasi ini mempunyai symbol r (rho). Analisa korelasi menyatakan derajat hubungan antara dua variabel (terikat dan bebas) tanpa memperhatikan variabel mana yang jadi peubah. Analisis regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena terdapat lebih dari satu variabel *independent*. Penelitian yang akan diuji adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh ketiga variabel yaitu *usability quality* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi) terhadap *user satisfaction* kepuasan pengguna.
2. Variabel yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Objek Penelitian**

Website Perwalian Stikom Surabaya merupakan website yang digunakan untuk proses penjadwalan studi mahasiswa dan dosen wali Stikom Surabaya tiap semester.



**Gambar 2.** *Homepage Website Perwalian*

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan pada kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas setiap variabel sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (X1)

**Tabel 2.** Rangkuman Output SPSS untuk Kemudahan Penggunaan (X1)

Indikator	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Interaksi Website Jelas (X1.1)	0,730**	Valid
Kemudahan Navigasi (X1.2)	0,767**	Valid
Desain Sesuai (X1.3)	0,745**	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka setiap indikator pernyataan untuk variabel kemudahan penggunaan (X1) dinyatakan Valid dengan taraf signifikansi 5%.

2. Kualitas Informasi (X2)

**Tabel 3.** Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Informasi (X2)

Indikator	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Informasi Akurat (X2.1)	0,700**	Valid
Informasi Tepat Waktu (X2.2)	0,800**	Valid
Informasi Lengkap (X2.3)	0,655**	Valid
Format Informasi Sesuai (X2.4)	0,603**	Valid
Mudah Ditemukan (X2.5)	0,689**	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka setiap indikator pernyataan untuk variabel kualitas informasi (X2) dinyatakan Valid dengan taraf signifikansi 5%.

3. Kualitas Interaksi (X3)

**Tabel 4.** Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Interaksi (X3)

Indikator	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Interaksi Mudah (X3.1)	0,637**	Valid
Kemanan Website (X3.2)	0,693**	Valid

Ruang Personal (X3.3)	0,692**	Valid
Ruang Diskusi (X3.4)	0,809**	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka setiap indikator pernyataan untuk variabel kualitas interaksi (X3) dinyatakan Valid dengan taraf signifikansi 5%.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

**Tabel 5.** Rangkuman Output SPSS untuk Kepuasan Pengguna (Y)

Indikator	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Reputasi Baik (Y.1)	0,756**	Valid
Interaksi Menyenangkan (Y.2)	0,746**	Valid
Proses Cepat (Y.3)	0,728**	Valid
Akses Cepat (Y.4)	0,857**	Valid
Mudah Diakses (Y.5)	0,633**	Valid

Berdasarkan tabel diatas maka setiap indikator pernyataan untuk variabel kepuasan pengguna (Y) dinyatakan Valid dengan taraf signifikansi 5%.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai *Alpha* >0,6 maka dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas setiap variabel sebagai berikut:

**Tabel 6.** Rangkuman Output SPSS Uji Reliabilitas

Variabel	Korelasi Variabel dengan Cronbach's Alpha	Keterangan
Usability Quality (X1)	0,663	Reliabel
Information Quality (X2)	0,743	Reliabel
Interaction Quality (X3)	0,657	Reliabel
User Satisfaction (Y)	0,793	Reliabel

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan

batasan 0,6. Jadi setiap variabel dinyatakan Reliabel.

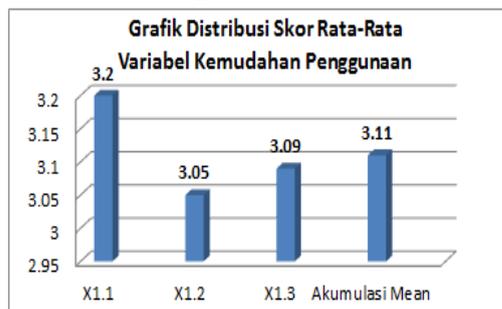
**Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Analisis deskriptif adalah untuk tujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sample atau populasi. Pada statistic deskriptif dapat menghasilkan tabel, grafik, diagram.

Pada analisis deskriptif ini memiliki nilai tertinggi yang didapatkan dari skala *likert* yaitu 4 sebagai pernyataan sangat setuju (SS), dan memiliki nilai terendah yaitu 1 sebagai pernyataan sangat tidak setuju (STS), sehingga jika dihitung menjadi  $4-1 = 3 : 4 = 0,75$ . Sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi dalam melakukan analisis deskriptif ini, peneliti menggunakan satuan angka-angka sebagai berikut:

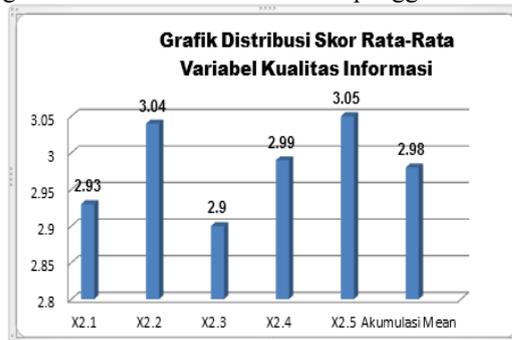
1. Sangat Buruk/Sangat Rendah : 1 - 1,75
2. Buruk/Rendah : 1,75 - 2,5
3. Baik/Tinggi : 2,5 - 3,25
4. Sangat Baik/Sangat Tinggi : 3,25 - 4

Analisis deskriptif untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:



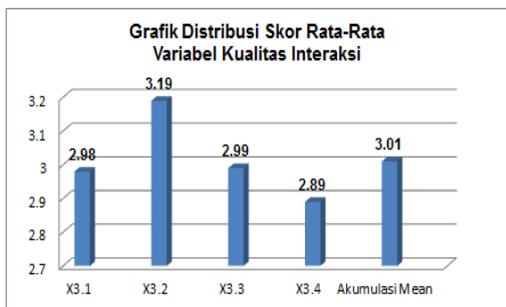
**Gambar 3.** Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kemudahan Penggunaan

Pada Gambar 3 dapat kita lihat bahwa mean yang tertinggi mencapai 3,2 pada pernyataan kuisisioner X1.1 yaitu “Website Perwalian sangat jelas saat digunakan untuk berinteraksi oleh pengguna”.



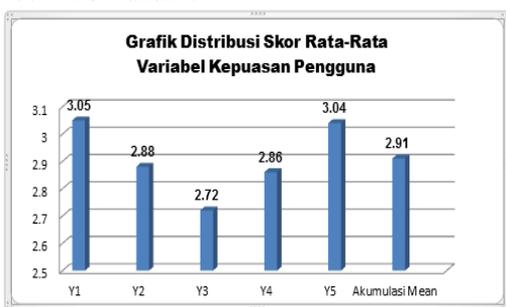
**Gambar 4.** Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Informasi

Pada Gambar 4 dapat kita lihat bahwa mean yang tertinggi mencapai 3,05 pada pernyataan kuisisioner X2.5 yaitu “Pengguna merasa mudah menemukan informasi yang dicari saat pengguna membutuhkan informasi”.



**Gambar 5.** Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Interaksi

Pada Gambar 5 dapat kita lihat bahwa mean yang tertinggi mencapai 3,19 pada pernyataan kuisisioner X3.2 yaitu “Pengguna merasa aman dengan Website Perwalian”.



**Gambar 6.** Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Interaksi

Pada Gambar 6 dapat kita lihat bahwa mean yang tertinggi mencapai 3,05 pada pernyataan kuisisioner Y.1 yaitu “Website Perwalian memiliki reputasi yang baik”.

**Analisis Korelasi**

Berikut ini adalah hasil analisis korelasi yang diuji menggunakan SPSS 23 sesuai dengan diagram jalur metode *webqual* pada Website Perwalian untuk koresponden 94, maka taraf signifikansi yang telah ditetapkan adalah 0,05.

**Tabel 7.** Analisis Korelasi antar variabel

No	Hubungan Antar Variabel (Diagram Jalur)	Nilai Korelasi	Kategori
1.	X1 dengan Y	0,500**	Signifikan
2.	X2 dengan Y	0,531**	Signifikan
3.	X3 dengan Y	0,555**	Signifikan

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa tanda satu bintang (\*) dikatakan korelasi signifikan pada level 0,05 atau taraf signifikansi 5%, sedangkan tanda dua bintang (\*\*) diatas menunjukkan korelasi yang sangat kuat pada level 0,01 atau taraf signifikan 1%.

**Analisis Regresi**

Hasil analisis regresi yang diuji menggunakan SPSS 23 sesuai dengan diagram jalur *Webqual* 4.0 pada Website Perwalian Stikom Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 8.** Analisis Regresi X1 ke Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.497 <sup>a</sup>	.247	.239	2.30802

Tabel 8 diatas menjelaskan tentang hasil nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,497. Output diatas diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,247 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas kemudahan penggunaan (X1) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 24,7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 9.** Analisis Regresi X2 ke Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 <sup>a</sup>	.269	.261	2.27461

Tabel 9 diatas menjelaskan tentang hasil nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,519. Output diatas diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,269 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas kemudahan penggunaan (X1) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 26,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 10.** Analisis Regresi X3 ke Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 <sup>a</sup>	.280	.272	2.25803

Tabel 10 diatas menjelaskan tentang hasil nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,529. Output diatas diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,280 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas kemudahan penggunaan (X1) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 28% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

**Tabel 11.** Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan	Koefisien	Keputusan
H1	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna (Y)	0,5498	Diterima
H2	Persepsi Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna (Y)	0,5818	Diterima
H3	Persepsi Kualitas Interaksi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna (Y)	0,5975	Diterima

**H1:** Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil penelitian ini berarti bahwa responden memberikan apresiasi yang positif terkait dengan penggunaan *Website* Perwalian khususnya pada aspek seperti interaksi *website* jelas. Hal tersebut tentunya mendukung pengaruh dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *Website* Perwalian.

**H2:** Persepsi Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil penelitian ini berarti bahwa responden memberikan apresiasi yang positif terkait dengan penggunaan *Website* Perwalian khususnya pada aspek seperti informasi mudah ditemukan. Hal tersebut tentunya mendukung pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *Website* Perwalian.

**H3:** Persepsi Kualitas Interaksi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil penelitian ini berarti bahwa responden memberikan apresiasi yang positif terkait dengan penggunaan *Website* Perwalian khususnya pada aspek seperti kemanan *website*. Hal tersebut tentunya mendukung pengaruh dari kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *Website* Perwalian.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *website* Perwalian Stikom Surabaya terhadap kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa:

**Tabel 12.** Hasil dari uji regresi

No	Uji Regresi	Hasil
1	<i>Usability Quality</i> (Kemudahan Penggunaan) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	24,7%
2	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	26,9%
3	<i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) terhadap <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	28%

Pada tabel 12 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil tertinggi dari uji regresi terdapat pada variabel *Interaction Quality* (kualitas interaksi) sebesar 28%, sedangkan hasil terendah terdapat pada variabel *Usability Quality* (kemudahan penggunaan) sebesar 24,7%. Sehingga pengembangan perlu mengembangkan kemudahan penggunaan *website* khususnya navigasi untuk *Website* Perwalian.

Adapun beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak kampus Stikom Surabaya dapat lebih memperhatikan harapan pengguna dari segi kualitas informasi seperti kelengkapan informasi pada *Website* Perwalian dan juga dari segi kepuasan pengguna seperti pada waktu pengguna menunggu untuk masuk ke *Website* Perwalian.
2. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan metode selain *Webqual* 4.0 dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna untuk mendapatkan perbandingan hasil.
3. Menggunakan teori statistik selain Regresi Linear Berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna untuk mendapatkan perbandingan hasil.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan model kuesioner bentuk lainnya pada penilaian kepuasan pengguna terhadap suatu sistem.

**RUJUKAN**

Moh. Nazir. (2003). *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Sanjaya, Imam. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Penelitian IPTEK-KOM, 2.

Tarigan, J. (2008). *User Satisfaction using WebQual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 10 No. 1: 34 – 47.