

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEGUNAAN WEBSITE DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL (Studi Kasus : Website OLX)

Nindia Nuraini<sup>1</sup>, Arfhan Prasetyo<sup>2</sup>

*Abstract—Applications that use information technology as a means of support services provided to customers OLX is the official website www.olx.co.id. Usability has been divided into several questions, namely regarding the ease of operation, interaction, navigation, use, display, and design. Purpose Of Research Singer review to identify factors Anything that affects the level of information against liver Quality With the use of electronic transactions WebQual approach. Singer approaches used WebQual dimensions and usability With Quality Information The hypothesis raised is whether the positive effects of the quality of information Against usability. Quality singer object of research is the usefulness of the information and electronic transaction With heart is not filling in the questionnaire is shown by the analysis of user data kemudian through validity, reliability, normality, simple linear regression, test results Quality T. Research on the variable information has a significant influence on usability Output by the findings show that the value  $t_{count} > t_{table}$   $5,712 > 0,072$   $1.9845$  and the major significance compared Namely more by  $0,05$ . The result of the calculation coefficient of determination ( $R^2$ ), it is known that the coefficient of determination ( $R^2$ ) which Tin to  $0,250$ . It Singer Means  $0,25\%$  of site users OLX Against influence the usefulness can be explained by the Quality of variable information, and the remaining  $75\%$  are affected by variables studied hearts lie Operation No Singer Research.*

**Intisari—**Aplikasi teknologi informasi yang digunakan sebagai sarana pendukung layanan yang diberikan bagi pelanggan OLX adalah dengan adanya website resmi www.olx.co.id. Kegunaan dalam pengoperasian website dengan tampilan desain yang cukup menarik membuat pengguna ingin mengunjungi website OLX. Kegunaan telah dibagi menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai kemudahan dalam pengoperasian, interaksi, navigasi, penggunaan, tampilan, dan desain. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas informasi terhadap kegunaan para pengguna dalam bertransaksi elektronik dengan pendekatan webqual. Dari pendekatan webqual ini digunakan dimensi kualitas informasi dan kegunaan dengan hipotesis yang diangkat yakni apakah kualitas informasi terdapat pengaruh positif terhadap

kegunaan. Objek penelitian ini adalah kualitas informasi dan kegunaan dalam bertransaksi elektronik dengan melakukan pengisian kuisioner kepada pengguna kemudian analisis data melalui pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier sederhana, uji T. Hasil penelitian menghasilkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan berdasarkan hasil output yang menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel  $5,712 > 1,9845$  dan signifikansi  $0,072$  yaitu lebih besar dibandingkan dengan  $0,05$ . Hasil perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar  $0,250$ . Hal ini berarti  $0,25\%$  pengaruh pengguna situs OLX terhadap kegunaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas informasi, dan selebihnya yaitu  $75\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Information quality, usability, Webqual, e-commerce*

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini begitu kompetitif dengan diiringi oleh perkembangan teknologi yang menunjang setiap kegiatan bisnis. Perkembangan teknologi yang cukup berpengaruh adalah hadirnya internet pada tahun 1980-an.(Nugroho, 2006:2). Komunikasi dan pertukaran informasi pada kegiatan bisnis menjadi semakin mudah dengan adanya internet sehingga perusahaan dapat melakukan aktivitas bisnisnya secara elektronik khususnya aktivitas hubungan perusahaan dengan konsumen dan mitra kerja perusahaan atau disebut *e-commerce*.

Berikut adalah data para pengguna website olx tahun 2015 :

No.	Pengguna	Jumlah
1.	Total user olx (member)	17.009.287
2.	Active user olx (average monthly)	41.990.183
3.	Average buyer and seller (monthly) Daily Active Lister (pemasang iklan) Buyer (daily)	1.470.588 8.375.128
4.	% growth user olx (yearly)	69%
5.	Average GNL (daily)	130.000
6.	Average ad set sold (iklan terjual) daily (lebih dari)	18.000

Website OLX tentunya harus mempunyai kualitas informasi yang baik dalam penyampaian informasi dan

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri, Jl. Kramat Raya No.18 Jakarta Pusat, telp : (021) 54376399

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Informatika AMIK BSI Bogor, Jl. Merdeka No. 168, Ciwaringin, Bogor telp : (0251)-8353009; e-mail: [arfhan.afp@bsi.ac.id](mailto:arfhan.afp@bsi.ac.id)

layanan. Penelitian ini mengambil studi kasus pada Website OLX yang bertujuan untuk pengukuran kualitas informasi website tersebut. Pengukuran kualitas informasi yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kualitas informasi website. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas informasi dalam penggunaannya. Website OLX tentunya harus mempunyai kualitas informasi yang baik dalam penyampaian informasi. Pengukuran kualitas informasi yang dilakukan berdasarkan sudut pandang usability agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas sistem informasi terhadap kegunaannya.

Menurut Ulya, dkk (2014:1) pada konsumen online melakukan transaksi secara online akan meningkatkan pertimbangan ketidakpastian dan resiko yang terjadi. Faktor pendukung pada kegiatan e-commerce adalah website. Pengukuran kualitas website yang dilakukan konsumen dapat membantu perusahaan e-commerce untuk melakukan optimasi dan perawatan web sesuai kebutuhan konsumen.

## II. KAJIAN LITERATUR

### 1. World Wide Web

Dalam buku yang ditulis oleh Priyanto, dkk (2015:3) world wide web (WWW) adalah suatu program yang ditemukan oleh Tim Berners-Lee pada tahun 1991. Awalnya Berners-Lee hanya ingin menemukan cara untuk menyusun arsip-arsip risetnya. Untuk itu, beliau mengembangkan suatu sistem untuk keperluan pribadi. Sistem itu adalah program peranti perangkat lunak yang diberi nama Enquire. Dengan program itu, Berners-Lee berhasil menciptakan jaringan yang menautkan berbagai arsip sehingga memudahkan pencarian informasi yang dibutuhkan. Inilah yang kelak menjadi dasar dari sebuah perkembangan pesat yang dikenal sebagai WWW.

### 2. Website

Menurut Yuhefizar(2008:10), website atau world wide web (www) adalah kumpulan halman-halaman web yang mengandung informasi. Menurut Jovan (2007:1), website adalah media penyampai informasi di internet.

### 3. WebQual

Menurut Ulya, dkk (2014:4) webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sanjaya 2012:12). Berdasarkan beberapa definisi diatas webqual adalah alat untuk mengukur kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan pelayanan pada web. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Berikut ini disajikan table dari dimensi dan item yang menjelaskan Model *Webqual 4.0*.

### 4. Usability

Menurut Suyanto (2009:61) kegunaan adalah “sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat”. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kegunaan adalah kualitas kemudahan dan kecepatan dalam pengoperasian suatu aplikasi atau web dengan tampilan desain yang disampaikan pada pengguna. Kegunaan telah dibagimya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai kemudahan dalam pengoperasian situs, interaksi dengan situs, navigasi situs, penggunaan situs, tampilan situs, desain situs, kompetensi situs dan pengalaman positif situs.

### 5. Kualitas Informasi

Menurut Deni Darmawan, dkk (2013:2) Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Dari uraian tentang informasi ini ada 3 hal penting yang harus diperhatikan disini, yaitu:

- Informasi merupakan hasil pengolahan data
- Memberikan makna atau arti
- Berguna atau bermanfaat dalam meningkatkan kepastian

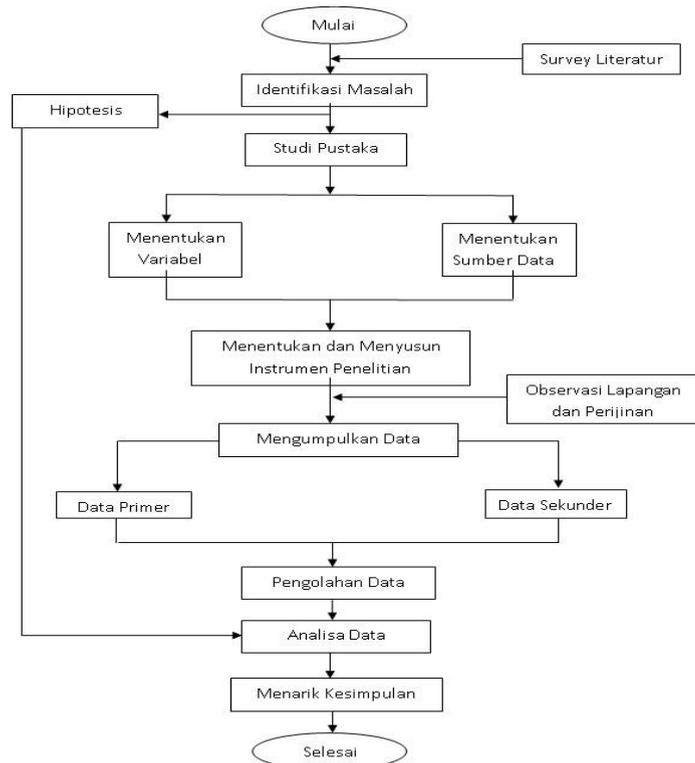
Sedangkan McLeod mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

- Akurat, artinya harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.
- Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut dilakukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan atau bagian yang ada didalam organisasi tersebut.
- Lengkap, artinya informasi Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan yang tidak ada bulannya atau tidak ada faktornya.

## III. METODE PENELITIAN

### 1. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tahap seperti pada gambar 1.



Sumber: Hasil Penelitian (2015)

Gbr.1. Tahapan Penelitian

2. Instrument Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Sujarweni, 2014:76)

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten) yaitu :

1. Variabel Independen (X) yaitu : Kualitas Informasi
2. Variabel Dependen (Y) yaitu : Kegunaan (Usability)

TABEL 1. KISI-KISI INSTRUMEN

Variabel	Dimensi(Indikator)	No Item Instrumen
Kualitas Informasi (X)	Menyediakan informasi yang cukup jelas.	1
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	2
	Menyediakan informasi yang up to date.	3
Kegunaan (Y)	Menyediakan informasi yang relevan.	4
	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	5
	Menyediakan informasi yang cukup detail.	6
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	7
Kegunaan (Y)	Kemudahan untuk dioperasikan	1
	Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti.	2
	Kemudahan untuk navigasi.	3
	Kemudahan menemukan alamat website.	4
	Tampilan yang atraktif.	5
	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	6
	Tampilan sesuai dengan jenis website ecommerce	7
	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website.	8

Sumber :Irawan (2012)

3. Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
 

Penulis melakukan pengamatan-pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil. Hasil dari pengamatan tersebut langsung dicatat oleh penulis dan dari kegiatan observasi dapat diketahui kesalahan atau proses dan kegiatan tersebut.
- b. Studi Pustaka
 

Peneliti mencari dan mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan cara membaca, mempelajari yang berhubungan dengan masalah yang dibahas di dalam penelitian ini.
- c. Kuisisioner
 

Metode kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Metode ini digunakan untuk mencari data tentang kondisi Pengaruh Kualitas Informasi Website Terhadap Kegunaan. Adapun yang menjadi responden adalah pengguna website OLX.

Berikut pernyataan yang digunakan dalam kuisisioner:

TABEL 2. PERNYATAAN DALAM KUISIONER

Variabel	Pernyataan
Kualitas Informasi (X)	1. Website OLX menyediakan informasi yang cukup jelas.
	2. Saya percaya informasi yang diberikan website OLX.
	3. Website OLX selalu cepat memberikan informasi terbaru.
	4. Informasi yang diberikan website OLX sangat relevan.
	5. Saya memahami informasi yang diberikan website OLX.
	6. Website OLX memberikan informasi secara detail.
	7. Website OLX selalu memberikan informasi yang sesuai dengan formatnya.
Kegunaan (Y)	8. Saya sangat mudah untuk mengoperasikan website OLX.
	9. Interaksi dengan website OLX jelas dan dapat saya mengerti.
	10. Struktur navigasi yang ada di website OLX sangat mudah saya gunakan.
	11. Saya sangat mudah untuk menemukan website OLX.
	12. Saya menyukai tampilan website OLX yang menarik.
	13. Website OLX tepat dalam penyusunan tata letak informasi.
	14. Tampilan website OLX sesuai dengan jenis website ecommerce.
	15. Informasi yang diberikan website OLX menambah pengetahuan saya.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan r table dengan rumus (*Pearson Product Moment*) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus  $df = N - 2$ , maka  $r_{tabel}$  yang akan digunakan adalah  $df = 98$  sebesar 0,165.

TABEL 3. PENGUJIAN VALIDITAS KUALITAS INFORMASI

No. Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1.	0,521	0,165	Valid
2.	0,625	0,165	Valid
3.	0,624	0,165	Valid
4.	0,551	0,165	Valid
5.	0,556	0,165	Valid
6.	0,535	0,165	Valid
7.	0,474	0,165	Valid

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dengan perhitungan *software* SPSS 20. Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 7 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

TABEL 4. PENGUJIAN VALIDITAS KEGUNAAN

No. Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keputusan
1.	0,650	0,165	Valid
2.	0,708	0,165	Valid
3.	0,821	0,165	Valid
4.	0,771	0,165	Valid
5.	0,745	0,165	Valid
6.	0,578	0,165	Valid
7.	0,809	0,165	Valid
8.	0,562	0,165	Valid

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dengan perhitungan *software* SPSS 20. Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh kesimpulan bahwa 8 item alat ukur tersebut dinyatakan valid, karena hasil masing-masing  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ .

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat ketepatan suatu instrumen akurat atau tidak. Dari data kuesioner yang diperoleh maka dapat dicari Reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas data rumus Cronbach's Alpha dengan perhitungan *software* SPSS 20 yang hasilnya seperti tersaji pada tabel berikut :

TABEL 5. PENGUJIAN RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Informasi (X)	0,621	0,60	Reliabel
Kegunaan (Y)	0,857	0,60	Reliabel

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas informasi sebesar 0,621 untuk variabel kegunaan sebesar 0,857. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut reliabel karena  $> 0,60$  dan dapat digunakan untuk penelitian.

##### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan rumus kolmogorov smirnov dengan perhitungan *software* SPSS 20 yang hasilnya seperti tersaji pada tabel berikut :

TABEL 6. PENGUJIAN NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,95702513
	Absolute	,065
Most Extreme Differences	Positive	,035
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,651
Asymp. Sig. (2-tailed)		,790

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai kolmogorov smirnov Z sebesar 0,651 dengan signifikansi 0,790 > 0,05. Dengan demikian menunjukkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Uji Regresi Sederhana

TABEL 7. PENGUJIAN REGRESI SEDERHANA

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	7.693	4.292	
Kualitas informasi	.831	.146	.500

a. Dependent Variable: Kegunaan

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Berdasarkan tabel IV.7, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 7,693 + 0,831$$

5. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel kegunaan.

TABEL 8. PENGUJIAN T

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	1.818	.072
Kualitas informasi	5.712	.000

a. Dependent Variable: Kegunaan

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Variabel kualitas informasi mendapatkan statistik uji t 5,712 dengan signifikansi 0,072. Koefisien hasil uji t dari kualitas informasi menunjukan tingkat signifikansi 0,000 yaitu lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Untuk t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 5,712 sedangkan t tabelnya adalah 1,9845 . Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (5,712> 1,9845). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan.

TABEL 9. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary <sup>a</sup>								
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.500 <sup>a</sup>	.250	.242	3,97716	.250	32,627	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas informasi

endent Variable: Kegunaan

Sumber : (hasil pengolahan data dengan SPSS 20, 2016)

Hasil perhitungan dengan menggunakan program spss dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 0,250 . Hal ini berarti 0,25% pengaruh kualitas informasi website OLX terhadap kegunaan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas informasi dan selebihnya yaitu 75% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pada pengujian validitas menunjukkan bahwa r hitung dari masing-masing variabel lebih besar dari r table sebesar 0,165 dan tingkat signifikan dari masing-masing variabel kurang dari 0,05. Hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Informasi(X)

Indikator dengan nomer 1 memiliki r hitung sebesar 0,521 , nomer 2 sebesar 0,625 ,nomer 3 sebesar 0,624 , nomer 4 sebesar 0,551 , nomer 5 sebesar 0,556 , nomer 6 sebesar 0,535 , dan nomer 7 sebesar 0,474. Variabel kualitas informasi dengan 7 indikator dinyatakan valid.

b. Variabel Kegunaan(Y)

Indikator dengan nomer 1 memiliki r hitung sebesar 0,650 , nomer 2 sebesar 0,708 ,nomer 3 sebesar 0,821 , nomer 4 sebesar 0,771 , nomer 5 sebesar 0,745 , nomer 6 sebesar 0,578 , dan nomer 7 sebesar 0,809 , nomer 8 sebesar 0,562. Variabel kegunaan dengan 8 indikator dinyatakan valid.

Kemudian pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's Alpha dari tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indicator dari variabel adalah reliable atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan dengan cronbach's Alpha untuk kualitas informasi dan kegunaan pengguna masing-masing sebesar 0,621, 0,857. Hasil uji T menyatakan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan berdasarkan hasil output SPSS 20 yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t table 5,712 >1.9845 dan signifikansi 0,072 yaitu lebih besar dibandingkan dengan 0,05.

V. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data, didapat hasil sebagai berikut :

1. Dari pengambilan sampel 100 pengguna website OLX dapat diketahui bahwa kualitas informasi website OLX berpengaruh terhadap kegunaan pengguna sebesar 25%.
2. Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan uji t bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kegunaan yang menunjukkan bahwa nilai t hitung 5,712 dan t table 1,661 dan signifikansi 0,000 .

REFERENSI

[1] Darmawan,dkk.2013.Sistem Informasi Manajemen, Bandung:Rosda.

- [2] Irawan,Chandra.2012.Evaluasi Kualitas Website Pemerintahan Daerah Dengan Menggunakan Webqual Pada Kabupaten Ogan Ilir. Vol.4.Nomor.2. ISSN:2085-1588. Palembang
- [3] Priyanto,dkk.2015.Pemrograman Web, Bandung: Informatika.
- [4] Piarna,Rian.2014.Pengaruh Sumber Informasi dan Kualitas Website Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dalam Menentukan Keputusan Bertransaksi Pada E-commerce. Vol.12.Nomor.1.ISSN: 1693-5241
- [5] Rusdiana,dkk.2014.Sistem Informasi Manajemen, Bandung:Pustaka Setia.
- [6] Siagian,Hotlan dan Edwin Cahyono.2014.Analisis Website Quality Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop. Vol.8.Nomor.2.ISSN: 1907-235X. Surabaya.
- [7] Sarwono,Jonathan.2011.Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19. Jakarta:PT.Elex Media Komputindo.
- [8] Sugiyono,2010.Metode Penelitian Bisnis, Bandung:Alfabeta Bandung.
- [9] Sugiyono,2012.Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.Bandung:CV Alfabeta.
- [10] Sugiyono,2014.Metode Penelitian Manajemen, Bandung:Alfabeta Bandung.
- [11] Sujarweni,Wiratna.2014.Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta:Kencana.
- [12] Trihendradi,C.2010.Step by Step SPSS 18 Analisa Data Statiska. Yogyakarta:Andi
- [13] Ulya,dkk.2014.Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Konsumen www.getscope.com. Vol.15.Nomor.1
- [14] Umar,Husein.2008.Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- [15] Yuhefizar,2008. 10 Jam Menguasai Internet : Teknologi dan Aplikasinya. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo



Nindia Nuraini, S.Kom. Tahun 2016 lulus dari Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta



Arfhan Prasetyo, M.Kom. Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan S2 Program Studi *Management Information System*, Program Pascasarjana STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Jabatan fungsional akademik Asisten Ahli di AMIK BSI Bogor. Aktif menulis di beberapa jurnal dan sebagai pembicara dalam seminar.