

Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual*

Surya Darma Sebayang¹, Idria maita²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: 111950310054@students.uin-suska.ac.id , 2idria@uin-suska.ac.id

Abstrak

Penggunaan *website* pada pemerintahan XYZ belum sepenuhnya dikenal dan digunakan oleh pengguna layanan. Banyak diantaranya yang belum mengetahui dan cara pengoperasiannya. Dibutuhkan penelitian ini untuk memberikan pemahaman terkait situs web kepada pengguna serta mengukur apakah sistem ini memiliki standar yang baik dan efektif digunakan oleh penggunanya atau tidak. Teknik pengambilan data dilakukan dengan 2 cara yaitu observasi dan kuesioner. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah alat bantu yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini. Metode yang digunakan adalah *webqual* sebagai alat ukur kualitas *website*, menggunakan pengujian variabel dan reliabilitas serta pengujian *paired sample t-test*. Sampel responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 31 responden dimana responden ini adalah orang yang akan menggunakan layanan pemerintahan atau yang sudah pernah menggunakan layanan pemerintahan tersebut. Hasil yang diperoleh dalam analisis ini berupa kualitas *website* dan kepuasan pengguna, dengan rata-rata kesenjangan antara dimensi kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan efektivitas kurang dari -1.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, Kualitas *website*, Pemerintahan, *WEBQUAL*.

Abstract

The use of the website in the XYZ government is not yet fully known and used by service users. Many of them do not know and how to operate. This research is needed to provide users with an understanding of the website and measure whether this system has good standards and is effectively used by its users or not. Data collection techniques were carried out in 2 ways, namely observation and questionnaires. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) is a tool used to process the data in this study. The method used is webqual as a measuring tool for website quality, using variable and reliability testing and paired sample t-test testing. The sample of respondents used in this study were 31 respondents where these respondents are people who will use government services or who have used government services. The results obtained in this analysis are website quality and user satisfaction, with an average gap between the dimensions of usability, information quality, interaction quality and effectiveness less than -1.

Keywords: User satisfaction, Website quality, Governance, *WEBQUAL*.

1. Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Asahan memiliki *website* (<http://eperizinan.dpmpptsp.asahankab.go.id>) sebagai situs web yang memberikan informasi seputar instansi tersebut, seperti bagaimana alur mengajukan perizinan, sampai persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan. Dinas PMPTSP Kabupaten Asahan memiliki beberapa layanan berbasis online seperti informasi terkait DPMPPTSP menggunakan *website*, pengajuan izin usaha dan izin mendirikan bangunan berbasis online. Ketiga hal tersebut menggunakan sistem yang berbeda, jika pengguna hanya ingin melihat informasi terkait perizinan dan penanaman modal maka pengguna hanya perlu membuka situs (<http://eperizinan.dpmpptsp.asahankab.go.id>). Untuk mengurus izin mendirikan bangunan secara online pengguna harus mengakses situs (<http://simbg.pu.go.id>), dan jika pengguna ingin mendirikan usaha maka pengguna harus mengakses situs (<http://oss.go.id>).

Website (<http://eperizinan.dpmpptsp.asahankab.go.id>) memiliki 9 menu utama didalamnya, diantaranya:

- 1) Beranda, menu ini berisikan berita tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan (DPMPPTSP) terkait kegiatan terbaru yang dilakukan.
- 2) Profil Daerah, pada menu ini terdapat 4 sub menu yang berisikan Gambaran Umum Kabupaten Asahan, Arti Lambang, Infrastruktur, Kependudukan.

- 3) Promosi Investasi, menu ini memiliki 2 sub menu didalamnya, yaitu Potensi dan Peluang Investasi, serta Promosi Penanaman Modal
- 4) Profil DPMPTSP, menu ini terdapat 4 sub menu lagi didalamnya, diantaranya Gambaran Umum, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, dan Pegawai
- 5) Info Publik, pada menu ini memiliki 3 sub menu lagi didalamnya seperti Kegiatan DPMPTSP, Informasi, dan Galeri Video
- 6) Perizinan dan Non Perizinan, menu ini terdapat 5 sub menu yang didalamnya berisikan Jenis Izin OSS, Jenis izin Non OSS, Rekapitulasi Izin Non OSS, SOP, serta SPP
- 7) Layanan, Menu ini berisikan 3 sub menu lagi didalamnya, yaitu SIMBG(izin mendirikan bangunan secara online), Permohonan Izin Sicantik Cloud(pengurusan izin yang dilakukan oleh staf kepegawaian), dan Online Single Submission (OSS) sebagai web perizinan mendirikan usaha.
- 8) Kontak, menu ini berisikan informasi terkait email, telepon, alamat, dan *website*.
- 9) Live Chat, menu ini diberikan kepada pengguna layanan yang ingin bertanya secara langsung kepada staf kepegawaian terkait kendala yang dialami.

Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Asahan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan bantuan framework laravel. *Website* ini juga sudah support semua jenis perangkat, seperti Mobile Phone, PC dan perangkat lainnya.

Kesadaran manajemen dalam sebuah organisasi terhadap pentingnya implementasi teknologi sangat diutamakan. Menerapkan sistem berbasis web harus menunjukkan keefektifan dan efisiensi didalam sistem tersebut, apakah sistem tersebut membantu penggunaannya dalam melakukan prosedur pengajuan dan pengaduan atau sebaliknya. Hal ini penting diperhatikan agar tujuan diciptakan sistem tersebut dapat tercapai. Sistem yang efektif dapat tercapai dengan memberikan pelatihan dan pembelajaran kepada pihak yang menjalankan sistem tersebut.[1]

Teknologi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan di kehidupan manusia saat ini, begitu pentingnya posisi teknologi sekarang ini membawa pengaruh yang besar juga terhadap pemerintahan maupun organisasi. Tingkat kerumitan teknologi juga memiliki sisi positif dalam menentukan ketidakpastian, contohnya pada pemerintahan. Dengan teknologi ini dapat membantu pengerjaan pemerintah dalam menganalisis perilaku penggunaannya.[2]

Didalam perancangan sistem diperlukan desain yang mudah dipahami oleh penggunaannya, yang bisa dilihat dari rentang umur mayoritas pengunjung situs web. Desain perancangan sistem sangat berpengaruh dalam hal analisis dan kualitas suatu sistem. Pada tahapan yang bertujuan untuk spesifikasi, metode pengembangan klasik adalah yang sering digunakan, desainer situs web membutuhkan model untuk membantunya dalam memahami aspek statis dan dinamis pada perancangan sistem informasi.[3] model disini sangat berperan penting dalam perancangan sistem informasi yang efektif, dengan model juga akan memaksa desainer web untuk memberikan bentuk situs web yang ramah dan mudah dipahami oleh penggunaannya. Penggunaan model juga berperan penting dalam memecahkan masalah efisiensi dan keefektifan suatu sistem, oleh karena itu desainer web harus memilih model yang sesuai agar menciptakan situs web yang ramah.

Penelitian bertujuan untuk menyampaikan apakah sistem yang telah diciptakan oleh pemerintah dapat dijalankan sesuai dengan kebutuhan pengguna atau masih terdapat kekurangan yang perlu dievaluasi, dengan begitu maka keuntungan akan didapatkan oleh kedua pihak.

Kepuasan pengguna adalah aspek yang sangat berpengaruh untuk mengukur kualitas dan keefektifan suatu sistem, tingginya kesuksesan sistem informasi suatu sistem diukur berdasarkan tingkat kepuasan penggunaannya.[4] Dalam membuat sistem, pandangan dari pengguna juga sangat berpengaruh penting dalam menciptakan sistem yang ramah.

Survei merupakan alat yang biasa digunakan dalam penelitian, survei juga digunakan sebagai bahan evaluasi resiko, mitigasi hingga digunakan untuk mengukur pengetahuan. Dalam melakukan survei biasanya membutuhkan responden, yang bertujuan untuk memberikan informasi apa yang harus diberikan kepada pembuat survei.[5] Pesatnya perkembangan dalam ilmu penelitian mengharuskan penelitian untuk melakukan pengamatan. Seperti halnya observasi, peneliti dianjurkan melakukan pengamatan terkait bidangnya, baik melalui survei ataupun observasi secara langsung.[6] Kuesioner dan observasi sebagai data pembantu dalam menentukan permasalahan yang ada. Dengan itu dapat ditentukan apakah sistem sudah sesuai

dengan kebutuhan pengguna atau belum. Metode *webqual* dan *paired sample t-test* juga menjadi penentu dalam pemecahan masalah ini dalam menentukan kualitas pada segi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi suatu sistem. Kemudian hasil tersebut akan diuji dan melihat berapa jarak kesenjangan di tiap segi tersebut. Langkah awal yang dilakukan untuk penelitian ini adalah mengumpulkan data dari responden yang bertujuan sebagai bahan utama dalam membuat penelitian ini. Untuk melanjutkan, survei data yang akan diambil dapat dilakukan hanya sampelnya saja. Sampel yang dibutuhkan biasanya tergantung pada hipotesis statistik yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan ini, peneliti tidak diharuskan untuk mensurvei total populasi atau responden pada kasus yang di tentukan, melainkan mengikuti perkiraan variabilitas pengukuran hingga tingkat signifikansi.[7]

Hipotesis merupakan bagian dari penelitian yang harus diuji baik secara pengujian satu sisi ataupun dua sisi.[8] SPSS adalah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan analisis statistik lanjutan, analisis string, analisis data menggunakan algoritma pembelajaran mesin, dan analisis data besar yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform analisis data. SPSS menyediakan perpustakaan komputasi statistik dengan antarmuka interaktif, menjadikannya perangkat lunak analisis data canggih yang sangat populer untuk berbagai institusi, universitas, dan perusahaan.[9] Pada penelitian ini SPSS digunakan sebagai alat bantu dalam mengolah data untuk melihat validitas dan reliabilitas data kuesioner yang telah didapat.

Metode *webqual* 4.0 merupakan metode yang paling banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur kualitas *website*, baik dari segi kekurangan dan kelebihan *website*. Seperti Kualitas situs belanja makanan organik di Malaysia diukur berdasarkan perspektif penggunaanya dengan metode *Webqual*. [10] Dan metode *webqual* digunakan sebagai instrumen untuk menilai kualitas situs web berdasarkan perspektif pengguna. [11] *Webqual* 4.0 merupakan metode pembaruan dari versi sebelumnya yaitu 1.0, 2.0, dan 3.0 dimana *Webqual* 4.0 adalah penyempurnaan dari metode sebelumnya yang memiliki kekurangan seperti terlalu fokus pada 1 variabel kualitas informasi atau terlalu fokus pada variabel kualitas interaksi. [12]

Metode pengujian yang digunakan untuk melakukan pengujian serta pengkajian terkait keefektifan perlakuan adalah *Paired sample t-test*. *Paired sample t-test* merupakan metode pengujian yang mengalami dua perlakuan yang tidak sama terkait keadaan sebelum dan sesudah terjadinya suatu proses. [13]

2. Metode Penelitian

Survei dan observasi dilakukan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Asahan untuk mengobservasi dan mewawancarai langsung pihak-pihak yang terlibat didalamnya, seperti pengguna, Staf Kepegawaian dan Admin sistem ini. Sebelum melakukan kuesioner, observasi langsung merupakan tahap awal untuk memahami responden terhadap situs web tersebut serta melakukan uji coba terhadap semua menu yang terdapat pada situs web. Setelah memahami situs web, langkah selanjutnya bertanya secara langsung kepada pengguna layanan terkait layanan sistem berbasis web yang ditawarkan oleh instansi pemerintahan yang sedang diteliti. Hasil yang didapat, masih banyak pengguna yang belum mengetahui sistem berbasis online yang ditawarkan oleh instansi, oleh karena itu langkah awal sebelum melakukan kuesioner, yang perlu dilakukan adalah memberikan pemahaman terkait situs yang sedang diteliti kepada pengguna agar memahami cara menggunakannya. Setelah tujuan pemahaman tadi tercapai maka tahap kuesioner dapat dilakukan. Sampel kuesioner yang diambil pada penelitian ini adalah 31 orang termasuk didalamnya calon pengguna web dan pengguna yang telah menggunakan layanan pemerintahan tersebut.

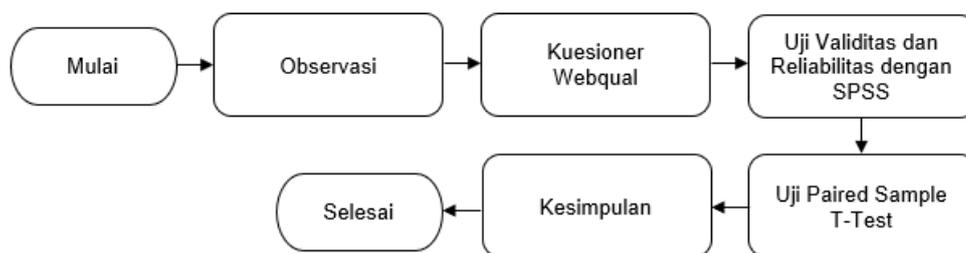
Penelitian ini terdapat 2 hipotesis, yang pertama H0 artinya Kesenjangan tidak ditemukan diantara perspektif dan ekpetasi pengguna, kemudian yang kedua H1 adalah Kesenjangan ditemukan diantara perspektif dan ekpetasi pengguna. Berdasarkan data yang telah diambil, didapatkan hipotesis bahwa terdapat kesenjangan diantara ketiga unsur yaitu unsur kegunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi.

Untuk melakukan pengolahan data kuesioner, SPSS digunakan sebagai alat bantu untuk mengolah data, apakah data tersebut dapat digunakan (valid dan reliabilitas) atau tidak, dan hasil yang didapat semua valid dan reliabel. Uji validitas dan uji reliabilitas adalah suatu hal yang harus dilakukan sebagai syarat data tersebut dapat diolah. Pengukuran uji validitas pada penelitian ini mengambil metode *pearson correlation*. Metode ini akan melakukan seleksi nilai signifikansi yang

tertera dalam tabel. *Item* dapat dikatakan valid apabila angka menunjukkan pada nilai $<0,05$. Untuk mengukur nilai reliabilitas diperlukan hasil hitungan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Agar variabel dapat dipercaya maka nilai *Cronbach's Alpha* yang harus diperoleh harus $>0,7$. [14] Setelah mengelola data kuesioner menggunakan SPSS ditemukan semua item valid dengan mengambil *pearson correlation*-nya memiliki nilai rata-rata dibawah $0,05$. Dan untuk nilai *Cronbach's Alpha* diperoleh nilai $0,7$ diatas rata-rata.

Komponen utama dari *webqual* 4.0 terbagi menjadi 3 unsur, yang pertama kualitas kegunaan, kedua kualitas informasi, dan yang ketiga kualitas interaksi. [15] Dari ketiga unsur tersebut terdapat beberapa masalah yang dialami oleh pengguna, seperti pada segi kegunaan, rata-rata pengguna belum mengetahui cara menggunakan *website* tersebut. Akan tetapi setelah diberikan penjelasan dan pemahaman mengenai cara penggunaannya, pengguna layanan sedikit mulai memahaminya. Solusi yang dapat diberikan pada permasalahan ini, alangkah baiknya diberi tahaan cara penggunaan sistem. Pemahaman tersebut dapat diberikan dengan cara membuat spanduk tentang cara melakukan perizinan berbasis online, yang kemudian spanduk tersebut dipasang pada area yang sering dilalui oleh pengguna. Kemudian pada unsur kualitas informasi, rata-rata masalah yang sering dialami pengguna adalah susahna menemukan informasi yang ingin dicari, pada permasalahan ini biasanya terjadi pada pengguna baru yang belum pernah membuka situs tersebut. Untuk solusi ini dapat diminimalisir dengan memberikan saran kepada pengguna agar selalu mengecek situs sebelum datang langsung ke kantor DPMPTSP agar tidak mengalami kekurangan berkas persyaratan sebagai syarat pengajuan perizinan. Dan yang terakhir pada dimensi kualitas interaksi permasalahan yang umum dialami adalah terjadi *down server* atau situs web tidak dapat dibuka. Masalah ini sebenarnya jarang terjadi, akan tetapi demi kenyamanan pengguna agar permasalahan ini tidak terjadi dilain waktu, admin situs web diharapkan rutin melakukan *maintenance* sistem untuk meminimalisir terjadinya *down server*.

Paired sample t-test merupakan langkah lanjutan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, setelah mendapatkan nilai rata-rata berdasarkan ketiga unsur penting dalam metode *webqual* didapatkan kesenjangan tiap-tiap dimensi metode *webqual* dengan nilai -1 .



Gambar 1. Metodologi Penelitian

3. Hasil dan Analisa

Variabel utama dalam *Webqual* 4.0 terbagi menjadi 3 meliputi *Usability* (USA), *Information Quality* (INF), dan *Interaction Quality* (INT). Variabel penelitian ini menggunakan 17 item sebagai instrumen kuesioner *webqual* 4.0 dan 4 dimensi tambahan untuk mengetahui persepsi keseluruhan pengguna. Masing-masing singkatan item merupakan bagian dari setiap variabel sebagai bentuk pembeda pada kuesioner *webqual* 4.0.

Tabel 1. Tabel Keputusan Nilai Validitas Berdasarkan Persepsi Pengguna

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	USA1	0,734	$>0,349$	Semua valid dan reliabel
	USA2	0,714	$>0,349$	
	USA3	0,815	$>0,349$	
	USA4	0,87	$>0,349$	
	USA5	0,771	$>0,349$	
	USA6	0,771	$>0,349$	

	USA7	0,811	>0,349	
Information Quality	INF8	0,763	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INF9	0,753	>0,349	
	INF10	0,742	>0,349	
	INF11	0,823	>0,349	
	INF12	0,786	>0,349	
	INF13	0,728	>0,349	
Interaction Quality	INT14	0,724	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INT15	0,746	>0,349	
	INT16	0,791	>0,349	
	INT17	0,791	>0,349	
Effectiveness For Users	EFK18	0,839	>0,349	Semua valid dan reliabel
	EFK19	0,75	>0,349	
	EFK20	0,73	>0,349	
	EFK21	0,717	>0,349	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan bahwa semua tabel keputusan validitas memiliki nilai yang masing-masing perseptual valid dan reliabel. Semua nilai rhitung memiliki nilai diatas rtabel (0,349).

Tabel 2. Tabel Keputusan Nilai Validitas Berdasarkan Harapan Pengguna

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Hasil
Usability	USA1	0,691	>0,349	Semua valid dan reliabel
	USA2	0,532	>0,349	
	USA3	0,724	>0,349	
	USA4	0,632	>0,349	
	USA5	0,746	>0,349	
	USA6	0,704	>0,349	
	USA7	0,653	>0,349	
Information Quality	INF8	0,63	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INF9	0,63	>0,349	
	INF10	0,75	>0,349	
	INF11	0,767	>0,349	
	INF12	0,674	>0,349	
	INF13	0,493	>0,349	
Interaction Quality	INT14	0,51	>0,349	Semua valid dan reliabel
	INT15	0,558	>0,349	
	INT16	0,534	>0,349	
	INT17	0,789	>0,349	
Effectiveness For Users	EFK18	0,701	>0,349	Semua valid dan reliabel
	EFK19	0,552	>0,349	
	EFK20	0,555	>0,349	
	EFK21	0,654	>0,349	

Berdasarkan nilai-nilai pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata rhitung lebih besar dari rtabel dan bahwa semua hasil pengujian untuk data dalam tabel Validitas Harapan dianggap valid dan reliabel.

3.1. Pengukuran Persepsi Dan Harapan Terhadap Situs Pemerintah

Studi ini menggunakan metode *Webqual* sebagai alat mengukur kesenjangan kualitas situs web pemerintah terkait dengan perspektif dan harapan pengguna.

- Hipotesis
 H0 : Kesenjangan tidak ditemukan diantara perspektif dan harapan pengguna
 H1 : Kesenjangan ditemukan diantara perspektif dan harapan pengguna
- Pengambilan Keputusan
 Perbandingan thitung dan ttabel ditentukan berdasarkan :
 H0 diterima : apabila thitung terdapat diantara nilai -ttabel dengan +ttabel
 H0 diterima : apabila thitung tidak terdapat diantara nilai -ttabel dengan +ttabel
 Berdasarkan hasil diatas, tingkat signifikansi (α) 5 % dan dk (derajat kebebasan) = $n - 1$.
 Perbandingan thitung dapat dilihat dari hasil nilai t.

3.2. Uji Paired Sample T-Test Website Pemerintah

Keputusan tersebut menghasilkan H0 ditolak dan H1 diterima, terjadinya kesenjangan antara perspektif pengguna dan harapan pengguna pada situs web pemerintah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata kesenjangan pada dimensi kegunaan menghasilkan nilai sebesar -0,11. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna lebih tinggi daripada perspektif pengguna. Pada dimensi kualitas informasi terdapat selisih rata-rata nilai sebesar -0,10. Untuk Nilai dimensi Kualitas Interaksi terdapat kesenjangan dengan rata-rata nilainya adalah -0,17, ini menunjukkan bahwa perspektif pengguna terhadap dimensi ini lebih rendah dari harapan pengguna. Selisih rata-rata nilai responden mengenai efektivitas adalah -0,14. Perbedaan rata-rata keseluruhan menunjukkan perbedaan kurang dari -1, menunjukkan bahwa pengguna situs web pemerintah puas dengan layanan situs web dan efektif.

Tabel 3. Tabel Uji Paired Sample T-Test

No	Variabel	Nilai Dimensi Kesenjangan
1	Kegunaan	-0,11
2	Kualitas Informasi	-0,10
3	Kualitas Interaksi	-0,17
4	Ke-efektivan untuk pengguna	-0,14

4. Kesimpulan

Berdasarkan metode *webqual*, terdapat 3 komponen penting dalam *website* seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi sangat berpengaruh dalam menentukan kualitas website. Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa ketiga komponen tersebut memiliki nilai yang cukup memuaskan, yaitu nilai rata-rata (Kesenjangan) diantara dimensi kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi serta efektivitas kurang dari -1, yang masing masing bernilai -0,11, kemudian -0,10, dan -0,17. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap dimensi ini lebih rendah dari harapan pengguna. Selisih rata-rata antara responden mengenai efektivitas adalah -0,14, berarti pengguna situs ini setuju bahwa layanan yang diberikan kepada mereka memuaskan dan situs web tersebut dapat dikatakan efektif untuk digunakan.

Referensi

1. Lauterbach J, Mueller B, Kahrau F, Maedche A. Achieving effective use when digitalizing work: The role of representational complexity. *MIS Q.* 2020 Jul 21;44(3):1023–48.
2. Foucart R, Li QC. The role of technology standards in product innovation: Theory and evidence from UK manufacturing firms. *Res Policy.* 2021 Mar 1;50(2).
3. Malinova M, Mendling J. Cognitive Diagram Understanding and Task Performance in Systems Analysis and Design. *MIS Quarterly [Internet].* 2021 Des 1;45(4):2101–58. Available from: <https://misq.umn.edu/cognitive-diagram-understanding-and-task-performance-in-systems-analysis-and-design.html>

4. Anderjovi S, Hamzah ML, Maita I, Khairil Ahsyar T. User Satisfaction Analysis of E-Learning Using End User Computing Satisfaction in Covid 19. Dalam 2022.
5. Lee S, Alvarado-Leiton F, Yu W, Davis R, Johnson TP. Developing a short screener for acquiescent respondents. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2022 Mei 1;18(5):2817–29.
6. Xiang S, Wang L, Xing L, Du Y, Zhang Z. Knowledge-based memetic algorithm for joint task planning of multi-platform earth observation system. *Comput Ind Eng*. 2021 Okt 1;160.
7. Wang X, Ji X. Sample Size Estimation in Clinical Research: From Randomized Controlled Trials to Observational Studies. Vol. 158, Chest. Elsevier Inc; 2020. hlm. S12–20.
8. Cho HC, Abe S. Is two-tailed testing for directional research hypotheses tests legitimate? *J Bus Res*. 2013 Sep;66(9):1261–6.
9. Jayadi A, Anwar Z. Pemanfaatan Aplikasi Spss untuk Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa Mengolah Data Statistika. Available from: <https://suicidealone.wordpress.com/2008>.
10. Hasanov J, Khalid H. The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. Dalam: *Procedia Computer Science*. Elsevier; 2015. hlm. 382–9.
11. Rindani F, Puspitodjati S. Integrasi Metode Webqual untuk Analisis Importance Performance dan Model Kano untuk Menganalisis Kualitas Sistem E-Government: Studi Kasus LAPOR! *Jurnal Sistem Informasi [Internet]*. 2020;16(2):1–17. Available from: www.lapor.go.id,
12. Rahmaini SN. Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). 2018.
13. Tarumasely Y. Perbedaan Hasil Belajar Pemahaman Konsep Melalui Penerapan Strategi Pembelajaran Berbasis Self Regulated Learning. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. 2020;vol 8(issue 1).
14. Bakar A, Agustian W, Ekonomi Dan Bisnis F, Bina Darma Palembang U. Analisis Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Seminar Nasional Global Competitive Advantage] Palembang*. 2016. 6–7 hlm.
15. Maita I, Suryani D, Agustin W. Analisis Perbandingan Website e-commerce Menggunakan Webqual 4.0. Dalam 2018. hlm. 2579–5406.