

ANALISIS KUALITAS WEBSITE MALESBANGET.COM DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

QUALITY ANALYSIS OF MALESBANGET.COM WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD

Reza Pahlevi¹⁾, Tri Indra Wijaksana , S.Sos.,M.Si.²⁾

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom¹⁾
pahlepii@gmail.com¹⁾, triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id²⁾

Abstrak

Pada saat ini, kegunaan *website* menjadi sangat efektif dan efisien dalam hal menyebarkan informasi. Sehingga membuat beberapa perusahaan Start-up membuat *website* untuk media penyebaran informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* malesbanget.com berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas actual yang dirasakan serta kualitas sebuah *website* ideal yang diharapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengambilan sample dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan teknik aksidental, dengan jumlah responden 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Importance Performance Analysys (IPA). Hasil penelitian menunjukkan kualitas *website* malesbanget.com berdasarkan tingkat harapan dan kinerja pada kategori baik yaitu mendapatkan nilai 76,7%. Selain itu dari hasil perhitungan grafik matrix IPA, masih terdapat dua indikator berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tetapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna. Yaitu Desain *website* yang cocok dengan jenis *website* dan Merasa aman dengan data pribadi pengguna.

Kata Kunci : Kualitas *website*, Webqual, IPA.

Abstract

At this time, the usability of the website becomes very effective and efficient in terms of disseminating information. So make some Start-up companies create websites for information dissemination media. This study aims to measure the quality of malesbanget.com website based on the user's assessment of the actual perceived quality as well as the quality of an ideal website that is expected. The method used in this research is quantitative method with descriptive research type. The type of data needed for this research is primary and secondary data. Sampling was done by non-probability sampling technique with accidental technique, with 100 respondents. Data analysis technique using Importance Performance Analysys (IPA). The results showed the quality of malesbanget.com website based on the level of expectation and performance in the good category is to get the value of 76.7%. In addition from the calculation of IPA matrix graphics, there are still two indicators are in quadrant I which means must be fixed immediately because it becomes the main priority of the user but its performance is still far from user expectations. Namely Website design that matches the type of website and Feels secure with the user's personal data.

Keywords: *Quality of Website, Webqual, IPA.*

PENDAHULUAN

Sekarang ini Internet merupakan salah satu sarana yang bermanfaat menyebarkan informasi sangat cepat dan dimana saja serta mudah di akses oleh siapapun dan dimanapun. Internet adalah sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protocol komunikasi tertentu yang disebut *Internet Protocol (IP)* dan *Transmission Control Protocol (TCP)* sedangkan Protokol adalah spesifikasi sederhana mengenai

bagaimana computer bisa saling memberikan informasi kepada setiap penggunaannya (Allan, 2005). Oleh karena itu, seiring peningkatan penggunaan internet yang ada, maka para pengguna *website* pun semakin bertambah dengan seiringnya waktu. *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. *Pages* diakses dan dibaca melalui browser seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan aplikasi browser lainnya (Hakim Lukmanul, 2004).

Perkembangan Internet yang semakin kompleks dan cepat memudahkan para penggiat bisnis atau anak-anak muda kreatif yang kaya akan inovasi dan inspirasi membuat sesuatu hal positif untuk memanfaatkan keberadaan internet sebagai salah satu sarana menyebarluaskan informasi yang kompleks dan cepat. Start Up merupakan salah satunya. *Startup* merupakan sebuah perusahaan yang didesain untuk berkembang dengan cepat. Baru dirintis tidak serta merta membuat sebuah perusahaan menjadi *startup*. Perlu diingat bila *startup* tidak harus bergerak di bidang teknologi, memperoleh dana dari investor, dan melakukan *exit*. Hal yang paling penting adalah berkembang dengan cepat. Semua hal yang berkaitan dengan *startup* akan mengikuti perkembangan perusahaan tersebut (Robehmed, Natalie, 2013).

Malesbanget.com atau MBDC Media merupakan salah satu *startup* yang sangat berkembang di Indonesia. *Website* yang sangat interaktif, sangat variatif dan menarik merupakan salah satu nilai jual dari *Website* Malesbanget.com ini. Akan tetapi, Malesbanget.com belum menjadi *Website* paling diminati dalam hal *Start up*. Berdasarkan permasalahan dan uraian latar belakang masalah tersebut dan juga berdasarkan penelitian terdahulu oleh Anif Kurniawan Nugroho dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih jauh lagi tentang kualitas *Website* Malesbanget.com dan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MALESBANGET.COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

TINJAUAN PUSTAKA

Webqual

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, Webqual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website (Barnes & Vidgen, 2001). Metode webqual ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa secara umum. Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website (Barnes & Vidgen, 2001).

a) Usability

Usability adalah Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

b) Information Quality

Information Quality adalah Menurut Barnes (2002), Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date terbaru,

informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

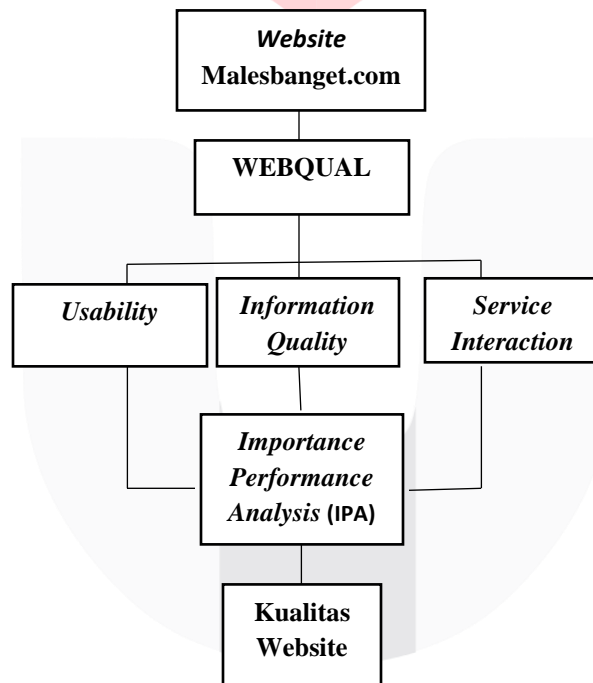
c) *Service Interaction*

Service Interaction adalah Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Importance Performance Analysis (IPA)

Empowerment secara umum diartikan “lebih berdaya dari sebelumnya, baik dalam hal wewenang, tanggung jawab, maupun kemampuan individual yang memilikinya”. Sumber daya manusia dapat diartikan “daya yang bersumber dari manusia”. Daya yang bersumber dari “manusia” ini dapat pula disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power) yang melekat pada manusia itu sendiri dalam arti dapat ditunjukkan dalam hal tenaga, daya, kemampuan, kekuatan, keberadaan, peranan, wewenang, dan tanggung jawab memiliki kemampuan: yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap. *Empowerment* adalah sesuatu peningkatan kemampuan yang sesungguhnya potensinya ada, dan usahanya adalah dari kurang berdaya menjadi lebih berdaya. (dalam Sedarmayanti, 2016:309).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Sumber : Olahan Data Penulis

Pada penelitian ini, pengukuran kualitas website dilakukan dengan pendekatan WebQual dan instrumen *Importance Performance Analisis (IPA)*. IPA merupakan alat analisis yang sangat berguna untuk menggambarkan hubungan faktor-faktor penilaian yang dilihat dari tingkat kepentingan (Harapan) dan kinerja (Persepsi). Sehingga dalam penelitian ini, hasil penilaian berdasar nilai kepentingan dan kinerja terhadap atribut kualitas WebQual dapat digambarkan kedalam matriks IPA. Posisi masing-masing atribut kualitas WebQual ini dalam matriks IPA, akan memberikan informasi bagi manajemen dalam perlakuan strategis terhadap atribut kualitas tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Rully (2014:51) Penelitian kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:13) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian adalah individual dan tidak dilakukan kepada kelompok maupun organisasi. Dalam penelitian ini setting penelitian yang digunakan adalah *non contrived setting*. *Non Contrived Setting* menurut Uma sekaran dalam Indrawati (2015:118), *non contrived setting done with no inference with the normal work*, yang artinya bahwa penelitian *non contrived* dilakukan dengan tanpa keterlibatan peneliti dalam aktivitas alamiah subjek penelitian. Waktu pengerjaan penelitian ini dilakukan menggunakan metode *cross sectional*. Menurut Indrawati (2015:118) apabila pengumpulan data dilakukan dalam satu periode, kemudian data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulan maka itu disebut menggunakan metode *cross sectional*.

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel dan terbagi menjadi *Probability sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2013:66) *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atas anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini menggunakan Teknik sampel Aksidental. Teknik Aksidental adalah Sampling teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. (Sugiyono, 2013:68). Jadi responden yang akan digunakan merupakan pengguna *website* Malesbanget.com. Dikarenakan jumlah populasi pengguna *website* Malesbanget.com diketahui sebanyak 1.519.059 pengguna *Website*, maka teknik yang digunakan adalah Slovin (Sugiyono, 2011:87). Penelitian ini menggunakan model kuisioner tertutup yaitu kuisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dengan cukup memberi tanda checklist (v) pada jawaban sesuai pilihan responden dengan lima jawaban yang telah disediakan.

Metode *Successive Interval* digunakan agar data yang diperoleh dari hasil kuisioner dengan menggunakan skala likert (tingkat skala pengukuran ordinal) dapat diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda yang mensyaratkan penggunaan data interval. Dan juga menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Teknik ini diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. IPA pada awalnya diperuntukan bagi riset dalam bidang pemasaran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 4.1 menggambarkan rekapitulasi uji validitas dari tingkat kinerja dan harapan berdasarkan 21 item pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini. Berdasarkan perhitungan *SPSS*, dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai *r* hitung melebihi batas kritis yang ditentukan yaitu 0,361. Oleh sebab itu, seluruhnya dinyatakan valid dan layak untuk dilakukan pengolahan pada tahap selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 diatas menggambarkan rekapitulasi uji reliabilitas dari tingkat kinerja dan harapan berdasarkan 21 item pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini. Berdasarkan perhitungan *SPSS*, dinyatakan bahwa kedua indikator memiliki nilai *Cronbach's Alpha* melebihi batas kritis yang ditentukan yaitu 0,7. Oleh sebab itu, seluruhnya dinyatakan reliabel dan layak untuk dilakukan pengolahan pada tahap selanjutnya.

Analisis Deskriptif

Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja

Pada variable *Usability*, Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 8 pernyataan adalah 4000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3196 atau 79,9% dari skor ideal yaitu 4000. Dengan demikian *Usability* berada pada kategori baik.

Pada variable *information quality*, Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 7 pernyataan adalah 3500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2753 atau 78,7% dari skor ideal yaitu 3500. Dengan demikian *Information quality* berada pada kategori baik.

Pada variable *service interaction*, Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 6 pernyataan adalah 3000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2316 atau 77,2% dari skor ideal yaitu 3000. Dengan demikian *Service Interaction* berada pada kategori baik.

Tanggapan Responden terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini menggunakan 73 responden yang disebarkan kepada karyawan kantor induk PT. PLN PUSHARLIS Bandung. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diketahui bahwa posisi variabel *quality of worklife* pada garis kontinum termasuk dalam kategori sangat baik. Sehingga secara keseluruhan, *quality of worklife* pada Kantor Induk PT. PLN PUSHARLIS Bandung sudah sangat baik dengan skor 84,81%.

Tanggapan Responden terhadap Tingkat Harapan

Pada variable *Usability* Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 8 pernyataan adalah 4000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3122 atau 78,1% dari skor ideal yaitu 4000. Dengan demikian *Usability* berada pada kategori baik.

Pada variable *information quality* Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 7 pernyataan adalah 3500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2650 atau 75,7% dari skor ideal yaitu 3500. Dengan demikian *Information quality* berada pada kategori baik.

Pada variable *service interaction* Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 6 pernyataan adalah 3000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2289 atau 76,3% dari skor ideal yaitu 3000. Dengan demikian *Service Interaction* berada pada kategori baik.

No	Atribut	Skor Total	%
1	<i>Usability</i>	3122	78.1%
2	<i>Information quality</i>	2650	75.7%
3	<i>Service Interaction</i>	2289	76.3%
Jumlah Skor Total		8061	
Persentase Skor		76.7%	

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 21 pernyataan adalah 10500. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 8061 atau 76,7% dari skor ideal yaitu 10500. Dengan demikian Tingkat Harapan berada pada kategori baik.

Analisis Deskriptif Variable IPA

Kuadran A, Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan. Atribut-atribut yang memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi yaitu, Desain *website* yang cocok dengan jenis *website* dan Merasa aman dengan data pribadi pengguna.

Kuadran B, Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakan. Sehingga di wilayah ini perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. atribut-atribut yang harus tetap dipertahankan, karena termasuk ke dalam keunggulan perusahaan yaitu, Situs mudah untuk dioperasikan, Interaksi dengan *Website* jelas dan mudah di mengerti, mudah untuk menemukan menu-menu yang ada didalam *website*, *website* mudah untuk di Arahkan, *website* mudah untuk di gunakan, *website* menyediakan

informasi yang mudah dimengerti, dan *Website* memiliki reputasi yang baik.

Kuadran C, Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa. Sehingga peningkatan variabel di wilayah ini dapat dipertimbangkan kembali oleh perusahaan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil. atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna, tetapi harus tetap dipertimbangkan oleh perusahaan karena berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan yaitu *Website* memiliki kompetensi, *Website* menciptakan Pengalaman positif bagi pengguna, *Website* menyediakan informasi yang akurat, *Website* menyediakan informasi yang adapat dipercaya, *Website* memberikan informasi yang tepat waktu, *Website* menyediakan informasi yang relevan, *Website* menyediakan informasi yang detail dan tepat, Merasa aman dalam berseluncur di *website*, Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan, Menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial, dan Memberikan produk atau layanan sesuai janji.

Kuadran D, Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi. Sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisiensi biaya. atribut-atribut yang tidak terlalu penting di mata pengguna, dan dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya yaitu *Website* menyajikan informasi dalam format yang tepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada para pengguna *website* Malesbanget.com mengenai kualitas *website* menggunakan metode webqual 4.0, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas *website* Malesbanget.com menurut tanggapan pengguna secara keseluruhan sudah baik. Berdasarkan pendapat 100 responden yang didapat menunjukkan bahwa skor total dari kinerja/performance *website* malesbanget.com adalah sebesar 76,7%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *website* malesbanget.com dapat dikategorikan baik dengan rincian, variable *usability* mendapatkan nilai 78,1%, *information Quality* mendapatkan nilai 75,7% dan *Service Interaction* mendapatkan nilai 76,3%.
2. Berdasarkan hasil analisis pada *website* malesbanget.com dapat diketahui bahwa kualitas *website* malesbanget.com sudah masuk kategori baik dengan skor 76,7% Selain itu dari hasil perhitungan grafik matrix IPA, masih terdapat dua indikator berada pada kuadran I yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tetapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna. Yaitu Desain *website* yang cocok dengan jenis *website* dan Merasa aman dengan data pribadi pengguna

Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran bagi perusahaan yang akan diajukan sebagai berikut:

1. Melihat dari hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel *usability* yang memiliki nilai paling rendah yaitu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga peneliti menyarankan kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas *website* dari segi sisi informasi yang dimiliki dengan mempertimbangkan berbagai aspek, salah satunya informasi yang tidak hanya humor tetapi news serta tips yang bisa dimanfaatkan bagi pengguna.
2. Melihat dari hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel *information quality* yang memiliki nilai paling rendah yaitu *Website* menyediakan informasi yang akurat, sehingga peneliti menyarankan kepada perusahaan agar memilih informasi berdasarkan sumber yang memang benar-benar terpercaya tidak hanya dari opini satu pihak saja.
3. Melihat dari hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel *service interaction* yang memiliki nilai paling rendah yaitu Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan, sehingga peneliti menyarankan kepada perusahaan agar menambahkan satu fungsi di home *website* yaitu kritik dan saran sehingga memudahkan para pengguna *website* untuk memberikan masukan kepada perusahaan agar lebih berkembang dan lebih baik lagi.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran bagi peneliti selanjutnya yang akan diajukan sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas *website* Malesbanget.com dengan sampel jenuh 100 responden. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambah jumlah sampel atau memperluas objek penelitian untuk mengetahui berapa besar kualitas *website* terhadap tingkat harapan pengguna.
 2. Peneliti selanjutnya bisa menggunakan variabel kualitas *website* dengan menggunakan metode dan teknik analisis yang berbeda.
 3. Sebelum memulai penelitian, dapat dilakukan sesi wawancara dengan pihak objek penelitian yang bertujuan untuk memastikan bahwa data-data yang memperkuat fenomena penelitian tersedia dan tidak sulit untuk didapatkan.
-

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes, S. J. and Vidgen R. *An evaluation of cyberbookshops: the WebQual method*. International Journal of Electronic Commerce (6:1) 2001b.
- [2] Barnes, S. J. and Vidgen R. (2002). *An integrative approach to the assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Industrial Management and Data Systems; 2002; 114, 5/6.
- [3] Indrawan, Rully. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Surabaya: Refika Aditama
- [4] Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- [5] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama.
- [6] Sugiyono. (2011). *Statistika untuk penelitian*. Bandung :Alfabeta
- [7] Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, cv.