

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMB.TELKOMUNIVERSITY.AC.ID DENGAN MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

QUALITY ANALYSIS OF SMB.TELKOMUNIVERSITY.AC.ID WEBSITE USING WEBQUAL 4.0

M. Nur Afif Aulia¹, Helni Mutiarsih Jumhur²

¹Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom

² Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Universitas Telkom

¹afif.right@gmail.com ²helni.mutiarsih@gmail.com

Abstrak

Pada saat ini, kegunaan website menjadi sangat efektif dan efisien dalam hal menyebarkan informasi dan melakukan interaksi. Tak terkecuali dalam proses pemasaran jasa pendidikan perguruan tinggi yang dilakukan oleh unit Admisi Nasional *Telkom University*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website smb.telkomuniversity.ac.id* berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual 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 Analysis* (IPA). Hasil yang didapatkan dari evaluasi bahwa kualitas dari situs memiliki tingkat kesesuaian 97,77% yang disimpulkan responden merasa mendekati kepuasan terhadap pelayanan situs. Tingkat kesenjangan (GAP) diperoleh -0,109 yang disimpulkan bahwa hasil dari kinerja situs masih kurang dan belum dapat terpenuhi kepentingannya. Hasil analisis kuadran didapatkan 1 atribut dibagian kuadran pertama, 11 atribut pada kuadran kedua, 6 atribut pada kuadran ketiga, 4 atribut pada kuadran keempat.

Kata Kunci : *Kualitas Website, Webqual, IPA*

Abstract

At the moment, the use of websites is very effective and efficient in terms of disseminating information and interaction. No exception in the process of marketing college education services conducted by the National Admission of *Telkom University*. This study aims to measure the quality of the website *smb.telkomuniversity.ac.id* based on the user's assessment of the actual quality perceived and the quality of an ideal website that is expected. The method used in this study is a quantitative method with a type of descriptive research. The type of data needed for this study are primary and secondary data. Sampling is done by non-probability sampling technique with accidental techniques, with the number of respondents 100 respondents. Data analysis techniques using *Importance Performance Analysis* (IPA). The results obtained from the evaluation that the quality of the site has a high suitability of 97.77% which concluded the respondents felt close to satisfaction with site services. The GAP level was obtained at -0.109 which concluded that the results of the site performance were still lacking and their interests could not be fulfilled. The results of the quadrant analysis obtained 1 attribute in the first quadrant, 11 attributes in the second quadrant, 6 attributes in the third quadrant, 4 attributes in the fourth quadrant.

Keywords : *Website Quality, Webqual, IPA*

1. Pendahuluan

Pengguna Website hampir ke segala lini kehidupan merupakan buah dari Digitalisasi yang menjadikan masyarakat semakin hari menginginkan banyak kemudahan dalam berbagai bidang melalui penggunaan internet. Kebiasaan berselancar di dunia maya merubah alur dan aktivitas masyarakat di berbagai sektor yang tentunya memancing industri untuk melakukan inovasi serta membangun hal positif melalui internet. Tak terkecuali dalam sektor Institusi Pendidikan Tinggi, kaitannya dalam proses pemasaran dan penerimaan mahasiswa baru Perguruan Tinggi Yang dalam hal ini Lockhart yang dikutip oleh Wijaya D. (2012:16) memaparkan bahwa pemasaran jasa pendidikan adalah cara untuk melakukan sesuatu dimana siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat menganggap sekolah sebagai institusi pendukung masyarakat yang berdedikasi untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan

Penulis bermaksud untuk melakukan analisis kualitas *website smb.telkomuniversity.ac.id* dengan menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengetahui kualitas layanan website menggunakan tiga indikator utama dalam metode webqual, antara lain usability, information quality, dan service quality. Pemilihan objek berupa *website smb.telkomuniversity.ac.id* karena Website ini secara resmi akan senantiasa digunakan sebagai jembatan akses utama Penerimaan Mahasiswa Baru Telkom University, sehingga penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan website *smb.telkomuniversity.ac.id* dan bisa juga sebagai bahan evaluasi Admisi Nasional Telkom University untuk meningkatkan layanan website *smb.telkomuniversity.ac.id* mengingat persaingan pemasaran jasa pendidikan di Indonesia dari tahun ketahun semakin meningkat serta sebagai bahan untuk menjaga kepuasan calon mahasiswa baru dalam proses seleksi pendaftarannya.

Berdasarkan permasalahan dan uraian latar belakang masalah tersebut, serta melihat hasil dari *Observation result* dimana hasilnya menunjukkan perlunya dilakukan pembuktian kualitas Website *smb.telkomuniversity.ac.id*, penulis ingin melakukan penelitian terkait Website yang dikelola oleh Admisi Nasional Telkom University ini dengan judul “**Analisis Kualitas Website SMB.TELKOMUNIVERSITY.AC.ID dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0**”

2. Dasar Teori

2.1 Internet

Internet (*International Networking*) atau net adalah kumpulan luas dari jaringan komputer yang saling terhubung di seluruh dunia, mulai dari komputer kecil (personal computer/ PC) dirumah-rumah sampai komputer besar di perusahaan-perusahaan (Darmawan, 2012: 97). Sedangkan, menurut Rusman (2009:5) internet merupakan jaringan luas dari jutaan jaringan komputer yang menjangkau jutaan orang diseluruh jagat raya.

2.2 Website

Menurut Laudon dan Traver (2012:60) , World Wide Web (Web) adalah layanan yang paling populer yang berjalan pada infrastruktur internet. Hal ini berarti menyediakan akses keseluruhan halaman web yang ada. Selain itu, dalam mengakses internet merupakan suatu yang mudah dimengerti serta sesuatu yang menarik. Web saat ini adalah bagian internet yang berkembang pesat serta mudah dalam menggunakannya.

Pendapat lain mengenai website menurut Strauss dan Frost (2014:24). Web adalah bagian dari internet yang mendukung antarmuka pengguna grafis untuk navigasi hypertext, dengan Internet Explore dan Mozilla Firefox. Web adalah apa yang dipikirkan kebanyakan orang dalam memikirkan internet. Prinsip-prinsip dari web adalah web page multimedia dengan bentuk yang meliputi halaman web yang dilengkapi dengan teks, gambar, video dan audio.

2.3 Kualitas Website

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Berkembang pesatnya teknologi informasi terutama internet, membuat praktisi dan akademisi mengembangkan kajian-kajian mengenai metode yang handal untuk mengukur kualitas suatu website. Teknik pengukuran kualitas website dilandasi disiplin ilmu sistem informasi dan pemasaran. Dimana dasar teknologi pengembangan website dikaji dari sisi sistem informasi, sedangkan konten dari website itu sendiri dikaji dari sisi pemasaran.

2.4 Pemasaran Jasa Pendidikan

Banyak ahli pemasaran yang telah mengemukakan definisi dan gambaran tentang Jasa, dimana masing-masing mengemukakan dengan sudut pandangnya masing-masing. Kotler dan Keller (2016:422) memaparkan *"a service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything"*.

Dalam penelitian ini secara spesifik menjadikan pemasaran jasa pendidikan sebagai objek kajiannya. Lockhart yang dikutip oleh Wijaya D. (2012:16), pemasaran jasa pendidikan adalah cara untuk melakukan sesuatu dimana siswa, orang tua siswa, karyawan sekolah, dan masyarakat menganggap sekolah sebagai institusi pendukung masyarakat yang berdedikasi untuk melayani kebutuhan pelanggan jasa pendidikan.

2.5 Webqual 4.0

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan, tak terkecuali dalam ranah institusi pendidikan dimana Calon Mahasiswa Baru dianalogikan sebagai pelanggannya. 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, 2000). 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 kepastian 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, 2005).

Pendapat lain mengenai WebQual menurut Sanjaya (2012), WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 karena dimensi dari WebQual 4.0 merupakan dimensi terbaru. Menurut Barnes dan Vidgen (2003) dalam jurnal Sastika (2016) WebQual 4.0 memiliki 22 instrument yang terdiri dari *usability, information quality, dan interaction service*, pada halaman selanjutnya.

Tabel Instrumen Webqual 4.0

Sumber : Barnes & Vidgen, 2005

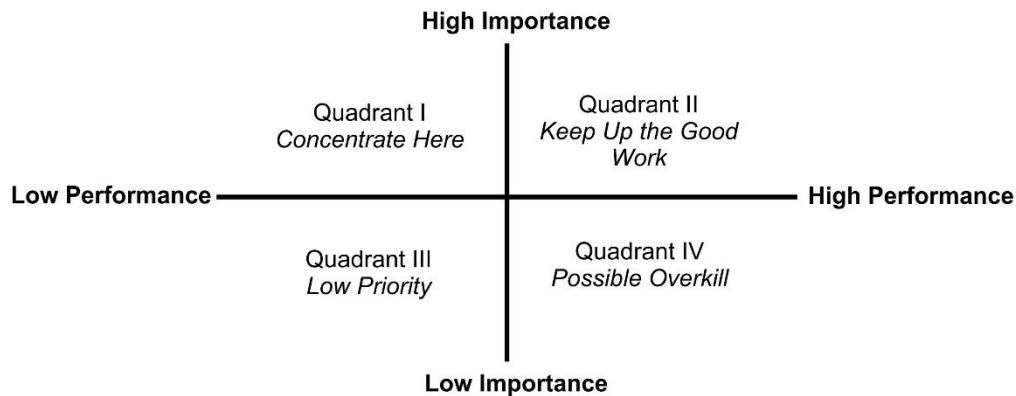
Dimensi	Pernyataan
Usability	<i>I find the site easy to learn to operate</i>
	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>
	<i>I find the site easy to navigate</i>
	<i>I find the site easy to use</i>
	<i>The site has an attractive appearance</i>
	<i>The design is appropriate to the type of site</i>
	<i>The site conveys a sense of competency</i>
	<i>The site creates a positive experience for me</i>
Information Quality	<i>Provides accurate information</i>
	<i>Provides believable information</i>
	<i>Provides timely information</i>
	<i>Provides relevant information</i>
	<i>Provides easy to understand information</i>
	<i>Provides information at the right level of detail</i>
	<i>Presents the information in an appropriate formate</i>
Service Interaction	<i>Has a good reputation</i>
	<i>It feels safe to complete transactions</i>
	<i>My personal information feels secure</i>
	<i>Creates a sense of Personalization</i>
	<i>Conveys a sense of Community</i>
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>

2.6 Importance Performance Analysis

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.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Nasution & Mujahidin (2013) dan Wong, Hideki & George (2011) menyatakan bahwa IPA adalah alat yang sangat berguna dalam menggambarkan posisi atribut kualitas sehingga terlihat mana atribut prioritas yang harus diperhatikan dan menjadi acuan dalam pengembangan strategis.

Hasil dari IPA dipetakan dalam matriks Persepsi - Harapan yang dibagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Framework IPA

Sumber : Wong, Hideki, & George, 2011

2.7 Sampel dan Teknik Pengumpulan Data

Penentuan ukuran jumlah sampel dalam penelitian ini akan menggunakan rumus slovin dengan formula yaitu

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan :

n= ukuran sampel/jumlah responden

N= ukuran populasi

E= persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;

e= 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e= 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e= 0,2 (20%) untuk populasi jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah diantara 10-20% dari jumlah populasi penelitian.

Dalam penelitian ini batas kesalahan yang digunakan yaitu 10 persen sehingga ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

$$\frac{7200}{1+7200.(0.1)^2} = \mathbf{98,63} ;$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang dari total pengguna website smb.telkomuniversity.ac.id, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Secara spesifik sampel yang diambil merupakan Mahasiswa Aktif tahun 2018-2019 Pria dan Wanita yang tengah menempuh tingkat pertama

Teknik pengambilan data responden penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yang dalam penelitian ini teridentifikasi bahwa responden merupakan Mahasiswa Tingkat pertama tahun pendidikan 2018/2019 di *Telkom University* sekaligus menjadi pengguna *website smb.telkomuniversity.ac.id* dengan jangka waktu penyelesaian *user experience* terdekat.

2.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah tentang bagaimana menggambarkan teknik analisis apa yang digunakan didalam penelitian oleh peneliti untuk menganalisis data yang sudah termasuk teknik pengujiannya. Peneliti harus memilih metode statistik terbaik untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk membentuk suatu kesimpulan karena skala yang digunakan mungkin berbeda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya bahkan berbeda antara satu variabel dengan variabel lain dalam suatu penelitian (Sanusi, 2011:115).

3. Hasil Penelitian

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu bahwa jumlah responden pengguna website smb.telkomuniversity.ac.id dalam penelitian terdiri dari 49 orang atau 49% responden laki-laki, dan 51 orang atau 51% responden perempuan

Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas pada responden penelitian ini telah terwakili di semua fakultas, diantaranya Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEB) sejumlah 19 orang, Fakultas Industri Kreatif (FIK) sejumlah 15 orang, Fakultas Ilmu Terapan sejumlah 10 orang. Fakultas Komunikasi & Bisnis (FKB) sejumlah 14 orang, Fakultas Informatika (FIF) sejumlah 19 orang, Fakultas Teknik Elektro (FTE) sejumlah 12 orang, dan Fakultas Rekayasa Industri (FRI) sejumlah 11 orang.

3.2 Hasil Pengukuran

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menyimpulkan bahwa:

1. Tingkat kesesuaian yang menunjukkan kepuasan pengguna yang didapatkan dari hasil perbandingan antara tingkat kinerja dan kepentingan menghasilkan 97,77% yang artinya pelayanan pada situs ini terhadap pengguna mendekati kata puas.
2. Hasil analisis yang dilakukan melalui analisis GAP didapatkan hasil -0,109 yang dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa pelayanan dari pada situs belum sesuai harapan. Dengan kata lain pengguna memiliki ekspektasi kualitas yang lebih dari pengalaman berinteraksi dengan [website smb.telkomuniversity.ac.id](http://website.smb.telkomuniversity.ac.id).
3. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran maka:
 - a) Kuadran I sebagai prioritas dalam perbaikan pelayanan situs karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah, yaitu mengenai kedetailan sebuah informasi yang disajikan agar jelas dan mudah dimengerti.
 - b) Kuadran II sebagai kualitas yang harus tetap dipertahankan dikarenakan kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi, yaitu mengenai kemudahan dalam menavigasi situs, kemudahan dalam menggunakan situs, pengalaman positif yang didapat, akurasi informasi yang diampaikan, informasi yang ditawarkan dapat dipercaya, pemberian informasi yang relevan, kemudahan memahami informasi dalam situs, kesesuaian format dalam menyampaikan informasi, reputasi baik, keamanan dalam melakukan transaksi dan keamanan terhadap data pribadi pengguna.
 - c) Kuadran III dikatakan kuadran ini memiliki tingkat kinerja dan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari pada situs tidak begitu mempengaruhi kepentingan, yaitu mengenai kemudahan dalam mempelajari pengoperasian situs, ketertarikan terhadap

tampilan situs, kompetensi dan performansi situs, kemudahan berkomunikasi dan berinteraksi melalui situs, serta efektifitas dan kebernilaian sosial situs.

- d) Kuadran IV dikatakan memiliki kualitas terhadap situs terlalu berlebihan yang artinya kinerja dari pada situs sangat tinggi akan tetapi kepentingannya sangat rendah, diantaranya kesesuaian situs dengan tipe, informasi situs yang terkini, sajian informasi situs dengan detail yang tepat, dan penjaminan privasi saat menggunakan situs.

4. Kesimpulan

Didapatkan dari evaluasi bahwa kualitas dari situs memiliki tingkat kesesuaian 97,77% yang disimpulkan responden merasa mendekati kepuasan terhadap pelayanan situs. Tingkat kesenjangan (GAP) diperoleh -0,109 yang disimpulkan bahwa hasil dari kinerja situs masih kurang dan belum dapat terpenuhi kepentingannya. Hasil analisis kuadran didapatkan 1 atribut dibagian kuadran pertama, 11 atribut pada kuadran kedua, 6 atribut pada kuadran ketiga, 4 atribut pada kuadran keempat.

5. Saran

Merujuk pada beberapa pembahasan hasil penelitian ini dan juga observasi di lapangan, penulis memberikan beberapa saran terkait Kualitas *Website smb.telkomuniversity.ac.id*. Harapan penulis yaitu bahwa saran yang diberikan oleh penulis dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak, khususnya oleh institusi objek penelitian dan akademis

5.1 Aspek Teoritis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan menggunakan variable lain yang mempengaruhi kualitas *website*. Selain itu bila objek penelitian menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini dapat dirubah menjadi institusi pendidikan lain, ranah korporasi maupun pemerintah mengingat pentingnya peran *website* di era keterbukaan informasi publik ini. Penelitian berikutnya apabila menggunakan variabel yang sama juga dapat meneliti dengan skema komparasi yang dibandingkan dengan lebih dari satu institusi sehingga dapat membandingkan kualitas *website* lebih dari satu objek.

5.2 Aspek Praktis

Berdasarkan analisis kuadran, perlunya perhatian dari hasil Kuadran III yang notabene wilayah ini memuat atribut yang dianggap kurang penting, tapi dalam penelitian ini mayoritas permasalahan terletak di bidang *Service Interaction*. Dimana adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan interaksi dan komunikasi melalui *website*. Penulis beranggapan hal ini dapat menimbulkan potensi masalah besar dikemudian hari, mengingat era *disruption* yang saat ini tengah berjalan memungkinkan adanya potensi penurunan kinerja ketika terdapat permasalahan di bidang komunikasi dan interaksi dengan pengguna

Mengingat masih adanya GAP yang didapat dengan hasil -0,109, hal ini dapat dijadikan acuan bahwa adanya harapan dari pengguna terkait ekspektasi penggunaan *website smb.telkomuniversity.ac.id* agar dapat melakukan evaluasi berkala dari tim internal untuk mengecilkan angka GAP ini dengan berbagai strategi dan inovasi baru dalam memberikan layanan

Daftar Pustaka

- 1) Allan. (2005). *Pengertian Internet dan Asal Usul dari Kata Internet*. Surabaya : Penerbit Indah.
- 2) Arief, M Rudianto. (2011). *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- 3) HUMAS Kominfo (2018). *Jumlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo akan Terus Lakukan Percepatan Pembangunan Broadband*. Februari 2018. Siaran Pers No. 53/HM/KOMINFO/02/2018. kominfo.go.id diakses 26 September 2018
- 4) Wijaya D. (2012) *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta Selatan : Penerbit Salemba Empat
- 5) Barnes, S., dan Vidgen, R. (2005). *Data Triangulation in Action: Using Comment Analysis To Refine Web Quality Metrics*, In: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems. Regensburg, Germany. May 26–28.
- 6) Barnes, S. J and Vidgen R. (2001). *WebQual: An Exploration of Web Site Quality*. School of Management, University of Bath, Bath
- 7) 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
- 8) Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, cv
- 9) Kotler P., Keller K.L. (2012). *Marketing Management 14th* New Jersey : Pearson Education Limited
- 10) Kotler P., Keller K.L. (2016). *Marketing Management 15e*. New Jersey : Pearson Education Limited
- 11) Tjiptono F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- 12) Darmawan. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- 13) Rusman. 2012. *Model-Model Pembelajaran*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- 14) O'Brien dan Marakas. 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York
- 15) Punyani, G. (2015) *And Assessment of Costumers'e E-Service Quality Perception Through WebQual Scale: A Study On Online Banking Service*, Mody University of Science and Technology, Lakshmanarh, Rajasthan, India.
- 16) Hengki, R. (2014) *Analysis Quality Dino Tour Travel Management Website Using WebQual 4.0 (Case Study: pulautidungdino.com)*, Faculty of Computer Science and Faculty of Engineering, Bandar Lampung University.
- 17) Elangovan, N. (2013) *Evaluating Perceived Quality of B-School Websites*. Department of Management Studies, Christ University, Bangalore
- 18) Fortuna, S.C.D. & Harris, L. (2012) *Factors Influence Individuals, organizations, and systems to the Acceptance E-banking*. University of Ibadan, Nigeria.
- 19) Yaghou, N.M. (2014) *Internet Bookstore Quality Assesment : Iranian Evidence*. University of Sistan and Baluchestan, Zaahedan, iran
- 20) Pahlevi, R. (2017) *Analisis Kualitas Website MalesBanget.com denan Menggunakan Metode Webqual 4.0*
- 21) Giyanti, I. & Suparti, E. (2016) *Penilaian Kualitas Aplikasi Halal MUI dengan Webqual 4.0 dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Penggunaan*. Jurnal Teknik Industri Universitas Setia Budi, Vol. 13 No. 2 Hal 91-98
- 22) Barus, E.E. et al. (2018) *Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2 No. 4 Hal. 1483-1491