

Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi

Melati Monica Meilina¹, Rosi Kusuma Serli²

¹Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

²Jurusan Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Email: ¹melmeiln99@gmail.com, ²rosi.rsk@nusamandiri.ac.id

Abstrak

Website SIPPP Kota Bekasi merupakan Sistem Informasi Pelaporan Polisi Pamong Praja, sebuah situs web pengaduan masyarakat. SIPPP merupakan aplikasi yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan keadaan di lingkungannya kepada Satpol PP. Website ini untuk diciptakan bersama dengan DiskominfoStandi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang keamanan dan ketertiban umum. Pelayanan website milik pemerintah perlu dilakukan analisa terhadap kepuasan penggunaannya, untuk mengetahui kualitas dari layanan sistem informasi tersebut. Untuk mencapai hasil website yang lebih baik di masa depan diperlukan sebuah pengembangan dari segi informasi maupun layanan sehingga menghasilkan kualitas website yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas dari SIPPP Kota Bekasi diukur menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai tolak ukur pengembangan sistem dari website tersebut yang terdapat 3 variabel yang mencakup penilaian pada kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Webqual 4.0 metode untuk mengukur kualitas website Data didapat dari penyebaran kuesioner dengan kriteria skala likert. Dari hasil dari penghitungan 3 variabel tersebut, dilakukan uji Chi Square untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna website. Berdasarkan jawaban responden, nilai chi square website SIPPP Kota Bekasi sebesar $32,01 > x^2$ tabel 0,05 (8) dengan nilai 15,507 dengan kategori Usability sebesar (3,74), Information Quality (9,48) dan Interaction Quality (18,78). Faktor Interaction Quality memiliki nilai paling tinggi terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: website SIPPP kota bekasi, webqual 4.0, skala likert, kuesioner

Abstract

SIPPP Kota Bekasi website is a Civil Service Police Reporting Information System, a website for public complaints. SIPPP is an application that makes it easier for people to report conditions in their environment to Satpol PP. This website was co-created with DiskominfoStandi to improve public services in the field of security and public order. Government-owned website services need to be analyzed on user satisfaction, to determine the quality of the information system service. To achieve better website results in the future, development is needed in terms of information and services so as to produce website quality that meets the needs of the community. In this study, the quality of the Bekasi City SIPPP was measured using the Webqual 4.0 method as a benchmark for system development from the website, which contained 3 variables covering the assessment of usability quality, information quality and interaction quality. Webqual 4.0 method for measuring website quality Data obtained from distributing questionnaires with Likert scale criteria. From the results of calculating these 3 variables, a Chi Square test was carried out to determine the effect of these variables on website user satisfaction. Based on respondents' answers, the chi square value of the Bekasi City SIPPP website is $32.01 > x^2$ table 0.05 (8) with a value of 15.507 with the Usability categories being (3.74), Information Quality (9.48) and interaction Quality (18, 78). The Interaction Quality factor has the highest value for user satisfaction.

Keywords: website SIPPP kota Bekasi, webqual 4.0, skala likert, questionnaire

1. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi Informasi di era digitalisasi semakin berkembang menjadi sebuah kebutuhan untuk manusia dalam melakukan aktifitasnya, termasuk pada instansi pemerintah. Satpol PP merupakan

instansi pemerintah yang memiliki tugas memberikan pelayanan masyarakat dalam keamanan dan ketertiban umum. Permasalahan yang dihadapi Satpol PP Kota Bekasi terkait dengan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yang masih dilakukan dengan manual. (Hermawati 2022). Laporan pengaduan masih dalam bentuk manual berupa data buku dan file dalam komputer sehingga memerlukan waktu yang lama untuk memproses laporan, cara tersebut masih tidak efektif dan tidak efisien.

Satpol PP Kota Bekasi dan Diskominfostandi melakukan strategi dengan menciptakan sebuah website berbasis online yaitu SIPPP atau Sistem Informasi Pelaporan Pamong Praja, sebuah situs web pengaduan masyarakat yang memudahkan masyarakat melaporkan pengaduan kepada Satpol PP dan memudahkan aparat Satpol PP dalam menyampaikan laporan kegiatan secara rutin, cepat, dan akurat. Sistem penanganan pengaduan mengintegrasikan berbagai tahapan penanganan pengaduan kependudukan pelayanan publik dalam setiap penggunaan sistem informasi kepentingan umum melalui aplikasi. (Romadhon 2019) Kepuasan Masyarakat dapat menjadi umpan balik untuk pengembangan website di masa depan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website maka perlu dilakukan analisa terhadap kualitas website.

Metode Webqual 4.0 adalah tingkat pengukuran kualitas situs web berdasarkan alat penelitian. Ini dapat diklasifikasikan sebagai variabel kualitas layanan situs web. Webqual 4.0 telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak perubahan yang merupakan pengembangan dari pengukuran kualitas metode ServQual. (Teknologi et al. 2018) Webqual 4.0 didasarkan pada penelitian di tiga variabel, yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Metode Webqual pada dasarnya mengukur kualitas web berdasarkan persepsi pengguna dimana pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau pertanyaan kuesioner. (Sinuraya 2019) Dengan webqual, Anda bisa melihat properti atau fitur mana dari website Anda yang sudah bagus atau perlu perbaikan. (Wijayanti, Nugraha, and Utomo 2022) Adapun indikator dari masing-masing variabel, yaitu :

1. Usability Quality/Kegunaan merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs. Umumnya mengenai efektifitas, efisiensi dan kepuasan pengguna, serta sejauh mana pengguna merasa nyaman. Variabel ini mengacu pada desain atau rancangan desain dari sebuah website. (De Lima, Padmowati, and Buditama 2019)
2. Information Quality merupakan kualitas informasi menurut persepsi pelanggan pada produk dan layanan yang disediakan oleh website, yang meliputi : Informasi tersedia dengan jelas dan akurat, Informasi website dapat dipercaya, Informasi yang selalu up to date. (Imron 2019)
3. Interaction Quality/Kualitas interaksi merupakan kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman dalam bertransaksi, memiliki reputasi yang baik, memfasilitasi komunikasi, membangkitkan perasaan emosional yang lebih personal, aman dalam memberikan informasi pribadi, menciptakan komunitas tertentu dan menjanjikan kepercayaan yang tercipta tetap utuh. (Saputra and Andriyanto 2022)

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode Webqual 4.0 disusun berdasarkan 3 dimensi yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi. (Cahyo Wibisono, Hamzah, and Lestari 2015) Dalam menentukan hasil dari ketiga variabel tersebut, digunakan skala likert untuk mengukur jawaban individu dengan merespon 5 pilihan pada setiap butir pertanyaan yaitu: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan dengan urutan 5, 4, 3, 2, 1. (Aryadita, Widyastuti, and Wardani 2017) Untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna website diperlukan Chi square test. Untuk menentukan pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna situs web perlukan Chi Square Test. Chi square merupakan pengujian hipotesis terhadap 2 proporsi atau lebih, hasil pengujian untuk pengambilan keputusan menentukan pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen pada penelitian. (Sari et al. 2020)

2. METODE PENELITIAN

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tahapan penelitian :

A. Identifikasi Masalah

Dilakukan dengan wawancara dan observasi kepada staf Satpol PP terkait pelayanan masyarakat dan staf Diskominfostandi. Dari hasil wawancara dan observasi maka didapat permasalahan yang ada dan keinginan dari stakeholder terkait.

B. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan mengumpulkan sumber referensi yang digunakan sebagai data pendukung penelitian terutama pada topik penelitian kualitas website. Bahan studi literatur yang diperlukan terkait website, sistem informasi, kualitas website, metode *webqual 4.0*, dan skala *likert*

C. Pembentukan Hipotesis

Hipotesis yang dibentuk dalam penelitian ini memiliki 3 variabel independen dari kriteria metode *webqual 4.0* dan 1 variabel dependen (kepuasan pengguna), yaitu :

1. kualitas kemudahan website yang baik berpengaruh dengan kepuasan pengguna;
2. Kualitas informasi website yang baik berpengaruh dengan kepuasan pengguna;
3. Kualitas interaksi layanan website yang baik berpengaruh dengan kepuasan pengguna

D. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data yaitu jawaban atau tanggapan responden. Kuesioner memiliki 22 pertanyaan dari indikator variabel metode *webqual 4.0*. pilihan jawaban memiliki 5 dengan bobot/skor dari tertinggi sampai terendah, yaitu : 5 (SS, 4 (S), 3 (KS), 2 (TS), 1 (STS).(Anon 2022) Sampel yang didapat dari penelitian ini sebanyak 38 responden dari penyebaran kuesioner.

E. Pengolahan Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan skala *likert*. Hasil skala *likert* diterjemahkan dengan analisis interval, jawaban dari responden diberi bobot atau skor agar dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif. Setelah jawaban responden didapat, data dihitung untuk mengetahui hasilnya menggunakan skala *likert*. Setelah itu hasil perhitungan Skala Likert dianalisis menggunakan interval penilaian skala numeric.(Mustopa et al. 2020) Setelah hasil skala *likert* sudah didapat, untuk membuktikan hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan uji chi square / kai kuadrat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan data hasil tanggapan responden yang berfungsi untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Dengan gambaran data responden, penulis mengetahui bagaimana kondisi setiap sub variabel yang diteliti. Penelitian ini akan dianalisis masing-masing sub variabel untuk memudahkan peneliti dalam menginterpretasi data penelitian. Langkah pertama peneliti menjumlah data hasil responden pada setiap sub variabel sesuai dengan pilihan skor menggunakan skala *likert*.

3.1. Analisis Skala Likert

Dasar penghitungan skala *likert* yang diperlukan yaitu skor observasi dan skor maksimum. Skor maksimum didapat dari jumlah sampel yaitu 38 dikalikan jumlah 5 yang merupakan jumlah instrument pertanyaan.(Gunadarma 2022) Skor observasi didapat dari jumlah jawaban per instrument (SM, M, CM, KM, TM) dikalikan bobot nilai. Hasil dari penghitungan skala *likert* akan disimpulkan berdasarkan interval skala *likert* dibawah ini :

Tabel 1. Interval Skala Likert

Sangat Memuaskan	SM	$4,2 \leq x \leq 5$
Memuaskan	M	$3,4 \leq x \leq 4,2$
Cukup Memuaskan	CM	$2,6 \leq x \leq 3,4$
Kurang Memuaskan	KM	$1,8 \leq x \leq 2,6$
Tidak Memuaskan	TM	$1 \leq x \leq 1,8$

Dasar penghitungan skala *likert* yang diperlukan yaitu Total Skor (TS) dan Skor rata-rata (SR). Skor observasi didapat dari jumlah jawaban per instrument (SS, S, KS, TS, STS) dikalikan bobot nilai.(Pranatawijaya et al. 2019) Rumus skor observasi dalam excel = jumlah $(SM*5)+(M*4)+(CM*3)+(KM*2)+(TM*1)$. Sedangkan Skor rata-rata didapat dari Total Skor : Jumlah Sampel.

Tabel 2. Hasil Analisis Usability

Inst/ Var X1	SKOR JAWABAN					TS	SR
	SM(5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	TM (1)		

X1.1	13	13	10	2	0	151	3,97
X1.2	10	16	9	3	0	147	3,87
X1.3	12	15	9	2	0	151	3,97
X1.4	11	14	10	2	1	146	3,84
X1.5	8	16	12	2	0	144	3,79
X1.6	9	15	12	2	0	145	3,82
X1.7	10	14	12	2	0	146	3,84
X1.8	13	15	9	0	1	153	4,03
TOTAL	86	118	83	15	2	1183	31,13

Dari Pada tabel X1.1 didapat Total Skor 151 dari $(13*5) + (13*4) + (10*3) + (2*2) + (0*1)$. Dan skor rata-rata didapat dari $151 : 38$ (jumlah sampel). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keunggulan dimensi usability memiliki interval kategori memuaskan rata-rata diatas 3,4 dengan nilai tertinggi pada pertanyaan X1.8 skor 4,03 dan nilai terkecil pada pertanyaan X1.5 rentang skor 3,79.

Tabel 3. Hasil Analisis Information Quality

Var/Ins	SKOR JAWABAN					TS	SR
	SM (5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	TM (1)		
X2.1	12	18	6	2	0	154	4,05
X2.2	8	21	6	1	2	146	3,84
X2.3	6	13	13	3	3	130	3,42
X2.4	4	17	15	1	1	136	3,58
X2.5	14	17	7	0	0	159	4,18
X2.6	15	19	4	0	0	163	4,29
X2.7	22	12	4	0	0	170	4,47
TOTAL	81	117	55	7	6	1058	27,84

Pada tabel X2.1 didapat Total Skor 154 dari $(12*5) + (18*4) + (6*3) + (2*2) + (0*1)$. Dan skor rata-rata didapat dari $154 : 38$. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keunggulan dimensi information quality memiliki interval kategori memuaskan, nilai tertinggi pada pertanyaan X2.4 dengan nilai 3,50 dan nilai terkecil pada pertanyaan X2.7 dengan skor 4,32.

Tabel 4. Hasil Analisis Interaction Quality

Var/Ins	SKOR JAWABAN					TS	SR
	SM (5)	M (4)	CM (3)	KM (2)	TM (1)		
X3.1	8	13	15	2	0	141	3,71
X3.2	6	17	12	1	2	138	3,63
X3.3	5	14	15	2	2	132	3,47
X3.4	3	25	10	0	0	145	3,82
X3.5	3	17	14	1	3	130	3,42
X3.6	4	18	13	2	1	136	3,58
X3.7	8	17	12	1	0	146	3,84
TOTAL	37	121	91	9	8	968	25,47

Pada tabel X3.1 didapat Total Skor 141 dari $(8*5) + (13*4) + (15*3) + (2*2) + (0*1)$. Dan skor rata-rata didapat dari $141 : 38$. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keunggulan dimensi interaction quality memiliki interval kategori memuaskan, dengan nilai tertinggi pada pertanyaan X3.4 dengan skor 3,76 dan nilai terkecil pada pertanyaan X3.3 dengan skor 3,42.

3.2. Uji Chi Square

Salah satu syarat uji chi square yaitu bila tabel kontingensi 2 x 2, maka tidak ada cell yang frekuensi harapannya (fh) kurang dari 5, bila tabel kontingensi cell kurang dari 5 tidak boleh lebih dari 20%. Kriteria pengujian chi square ditentukan sebagai berikut :

1. Jika x^2 hitung $\leq x^2$ tabel maka H_0 diterima
2. Jika x^2 hitung $> x^2$ tabel maka H_a diterima

H_0 adalah tidak adanya hubungan signifikan antara variabel usability, information quality, interaction quality dengan user interface. Sedangkan H_a adanya hubungan antara variabel usability, information quality, interaction quality dengan user statification.

Pengujian chi square hitung dapat dilakukan dengan rumus :

$$x^2 = a \frac{f_0 - fh^2}{fh}$$

Keterangan :

x^2 = Nilai Chi Square

f_0 = Frekuensi yang diperoleh dari sampel

fh = Frekuensi harapan dalam sampel yang diperoleh dari frekuensi harapan populasi

Langkah pertama membuat tabel frekuensi observasi (f_0) yang didapat dari observasi kenyataan berdasarkan jawaban kuesioner. Tabel frekuensi kenyataan/ observasi membentuk 3 sel variabel dan 5 instrumen dari bobot atau skor jawaban kuesioner.

Tabel 5. Frekuensi kenyataan (f_0)

Inst/ Dimensi	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
X1	86	118	83	15	2	304
X2	81	117	55	7	6	266
X3	37	121	91	9	8	266
Jumlah	204	356	229	31	16	836

Pada kolom SM baris X1 memiliki nilai 86 berasal dari total skala likert variabel usability X1 (lihat pada tabel 4) pada kolom SM (sangat memuaskan), begitu selanjutnya dimasukkan pada kolom M, CM, KM dan TM. Sedangkan kolom jumlah didapat dari jumlah baris X1 yaitu : $86 + 118 + 83 + 15 + 2 = 304$.

Setelah frekuensi observasi didapat, dihitung frekuensi harapan didapat dari rumus :

$$fh = (\text{Jumlah Baris/Jumlah Semua}) \times \text{Jumlah Kolom}$$

Tabel 6. Frekuensi Harapan (fh)

Fh	X1	X2	X3
Fh SS	74,18	64,91	64,91
Fh S	129,45	113,27	113,27
Fh KS	83,27	72,86	72,86
Fh TS	11,27	9,86	9,86
Fh STS	5,82	5,09	5,09

Pada kolom X1 baris Fh SS didapat dari tabel frekuensi kenyataan (lihat tabel 5) pada jumlah kolom SM dibagi jumlah keseluruhan dikalikan jumlah baris X1 yaitu $204 : 836 * 304$. Dari tabel frekuensi harapan bahwa semua instrument dari 3 variabel tidak ada sel yang frekuensi harapan kurang dari 5, maka lanjut menghitung tabel chi hitung.

Tabel 7. χ^2 hitung

Var	Skor	f0	fh	f0-fh	(f0-fh) ²	(f0-fh) ² /fh
X1	SS	86	74,18	11,82	139,71	1,88
	S	118	129,45	-11,45	131,1	1,01
	KS	83	83,27	-0,27	0,07	0
	TS	15	11,27	3,73	13,91	1,23
	STS	2	5,82	-3,82	14,59	2,51
						3,74
X2	SS	81	64,91	16,09	258,89	3,99
	S	117	113,27	3,73	13,91	0,12
	KS	55	72,86	-17,86	318,98	4,38
	TS	7	9,86	-2,86	8,18	0,83
	STS	6	5,09	0,91	0,83	0,16
						9,48
X3	SS	37	64,91	-27,91	778,97	12
	S	121	113,27	7,73	59,75	0,53
	KS	91	72,86	18,14	329,06	4,52
	TS	9	9,86	-0,86	0,74	0,08
	STS	8	5,09	2,91	8,47	1,66
						18,78
X² hitung						32,01

Setelah mengetahui nilai chi hitung, maka dicari χ^2 tabel. Menghitung χ^2 tabel menggunakan taraf signifikan disesuaikan dengan harapan kesalahan yang diinginkan. Tingkat signifikan yang digunakan disesuaikan dengan harapan kesalahan yang diinginkan, misalnya pengujian menggunakan tingkat signifikan 5% dan $df = k-1$.

Dalam pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) dan derajat kebebasan untuk distribusi dari hasil db menggunakan rumus : $\chi^2 \text{ tabel } 0,05(db) = \chi^2 \text{ tabel } 0,05 (k-1)(b-1)$

k : jumlah kolom

b : jumlah baris

$$\chi^2 \text{ tabel} = \chi^2 \text{ tabel } 0,05 (5-1)(3-1)$$

$$= \chi^2 \text{ tabel } 0,05 (4)(2)$$

$$= \chi^2 \text{ tabel } 0,05 (8)$$

χ^2 tabel 0,05 (8) dengan nilai 15,507 (dilihat dari tabel distribusi chi square).

4. KESIMPULAN

Dari hasil hasil uji chi square didapatkan χ^2 hitung didapat nilai sebesar 32,01 > χ^2 tabel 0,05 (8) dengan nilai 15,507. Dengan demikian maka H_0 diterima sehingga Hipotesis H_1 , H_2 , dan H_3 diterima dengan pengujian menggunakan chi square. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara variabel usability, information quality, interaction quality dengan user statification (kepuasan pengguna).

Hasil penghitungan kuesioner menggunakan skala likert dengan interval "memuaskan" yaitu dengan skor tertinggi 4,47 pada pertanyaan X2.7 dan paling kecil 3,42 pada pertanyaan X2.3 dan X3.5. Hasil pengujian Chi Square / Kai Kuadrat hitung sebesar 32,01 dengan derajat kebebasan 15,507 maka H_0 diterima. Faktor yang berperan tinggi dalam tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan website SIPPP dinilai memuaskan pada dimensi kualitas interaksi yang memiliki nilai sebesar 18,78. Sedangkan dimensi informasi dengan nilai 9,48 dan kegunaan sebesar 3,74. Dalam hal ini, dimensi kualitas informasi dan kualitas kegunaan menghasilkan nilai paling kecil dibanding dimensi kualitas interaksi sehingga pengembangan website SIPPP Kota Bekasi harus lebih ditekankan pada aspek informasi dan kegunaannya.

REFERENSI

- Anon. 2022. "Perhitungan Persentase User Interface Website Portal Berita Menggunakan Metode Skala Likert." *Jurnal Ilmiah Komputasi* 21(1).
- Aryadita, Himawat, Dyah Ayu Widyastuti, and Niken Hendrakusuma Wardani. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi* 10(1):29–35.
- Cahyo Wibisono, Sony, Amir Hamzah, and Uning Lestari. 2015. "Analisis Kualitas Final Proyek Website Milik Bank Boyolali Terhadap Pengguna Akhir(Metode Webqual 4.0)." 3(1):47–55.
- Gunadarma, Universitas. 2022. "Analisis Kualitas Website Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK) Menggunakan Metode WebQual 4.0." *Jurnal Ilmiah Komputasi* 21(4):517–30. doi: 10.32409/jikstik.21.4.3208.
- Hermawati, R. 2022. "Sistem Informasi Pengaduan Dan Monitoring Kegiatan Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Balangan Berbasis Web."
- Imron, Imron. 2019. "Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: Rumah Wisata Keramik F.Widayanto Depok." *Jurnal Ilmiah Informatika Global* 10(1):32–37. doi: 10.36982/jiig.v10i1.733.
- De Lima, Rosa, E. Padmowati, and Adithia Theo Buditama. 2019. "Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar." *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* 715–19.
- Mustopa, Ali, Sarifah Agustiani, Siti Khotimatul Wildah, and Maysaroh Maysaroh. 2020. "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Perspektif* 18(1):75–81. doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- Pranatawijaya, Viktor Handrianus, Widiatry Widiatry, Ressa Priskila, and Putu Bagus Adidyana Anugrah Putra. 2019. "Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online." *Jurnal Sains Dan Informatika* 5(2):128–37. doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- Romadhon, Febriyanto Bagus. 2019. "Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dengan Bantuan Teknologi Google Maps Api." 5.
- Saputra, Dimas Adam, and Teguh Andriyanto. 2022. "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri." *Research : Journal of Computer* 5(1):17–22.
- Sari, Indah Manda, Riswan Efendi, Lisy Chairani, Jurusan Matematika, Fakultas Sains, Dan Teknologi, Jurusan Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam, Negeri Sultan, and Syarif Kasim Riau. 2020. "Hubungan Sistem Pembelajaran Daring Dengan Kesehatan Mental Orang Tua Di Era COVID-19: Uji Chi-Square Dan Dependency Degree." *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI)* 12 (12):2579–5406.
- Sinuraya, Junus. 2019. "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)." *Jurnal Teknovasi* 6(2):51–59.
- Teknologi, Departemen Manajemen, Bidang Keahlian, Manajemen Teknologi, Fakultas Bisnis, and Manajemen Teknologi. 2018. *Website Jurnal Online Menggunakan Webqual (Studi Kasus : Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)*.
- Wijayanti, Trendy, Fajar Nugraha, and Andy Prasetyo Utomo. 2022. "Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus." *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 3(1):56–65. doi: 10.51519/journalcisa.v3i1.141.