ANALISIS KUALITAS WEBSITE MIS-PAMSIMAS (STUDI KASUS : PROGRAM PAMSIMAS MUSI BANYUASIN) MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Romi Agustian[1], Dedy Syamsuar[2]
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Email: *Romiagustian998@gmail.com[1], Dedy_Syamsuar@binadarma.ac.id[2]*

ABSTRAK

Website MIS-Pamsimas merupakan website sebagai media penyebaran informasi data pegawai mengenai program penyedian air bersih yang dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan pemantauan evaluasi dan pelaporan.Penelitian perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasaan pengguna terhadap kualitas layanan website MIS-Pamsimas. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dimana variabel kepuasaan pengguna ditambahkan untuk melengkapi variabel utama (*usability quality, information quality, service interaction quality dan visual quality*).Penelitian ini menghasilkan hipotesis yang diajukan yaitu *information quality* dan *visual quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Sedangkan *usability quality* dan *service interaction quality* berpengaruh negative terhadap *user satisfaction* tingkatan pengaruhfaktor-faktor ini berasal dari nilai T-statistic *usability quality* adalah 0.083, nilai T-Statistic *information quality* adalah 2.645, nilai T-Statistic *service interaction quality* adalah 0.057, nilai T-Statistic *visual quality* adalah 2.513.

Kata Kunci: Kepuasaan Pengguna, Webqual 4.0,SEM-PLS

ABSTRACT

The MIS-Pamsimas website is a website as a media for disseminating employee data information regarding the clean water supply program which is used to carry out monitoring, evaluation and reporting activities. Research needs to be measured to determine the level of user satisfaction with the service quality of the MIS-Pamsimas website. This study uses the Webqual 4.0 method in which user satisfaction variables are added to complement the main variables (usability quality, information quality, service interaction quality and visual quality). This research results in the proposed hypothesis that information quality and visual quality have a positive effect on user satisfaction. While usability quality and service interaction quality have a negative effect on user satisfaction, the level of influence of these factors comes from the T-statistic value of usability quality is 0.083, the T-statistic value of information quality is 2.645, the T-statistic value of service interaction quality is 0.057, the T value -Statistic visual quality is 2,513.

***Keywords**: User satisfaction, Webqual 4.0, SEM-PLS*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan komputer telah membawa dunia ke era baru yaitu abad informasi penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi dibidang sistem informasi dalam mengelola informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penggunannya website ini dapat digunakan secara internet untuk penyimpanan informasi karena

dengan adanya website MIS–Pamsimas dapat membantu pegawai mengetahui informasi terhadap layanan pamsimas.

Website MIS–Pamsimas merupakan sebagai media penyebaran informasi dan data pegawai mengenai program penyedian air bersih yang dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Pamsimas dan penelitian ini diambil di kabupaten musi banyuasin. Website ini sudah banyak digunakan oleh pegawai yang bekerja pada program Pamsimas. Untuk website sendiri belum ada yang melakukan pengujian terhadap kualitas layanan website MIS-Pamsimas. Penelitian Perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website MIS-Pamsimas. Dalam mendukung kelancaran kualitas layanan website MIS-Pamsimas, pihak pengelola website dan teknologi infomasi harus menjaga kinerja kualitas layanan website dengan memberikan jaminan kepuasan pengguna. Kualitas layanan website yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna. Permasalahan yang ada dala penelitian ini yaitu pihak Pamsimas belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan website.

Oleh karena itu dibutuhkan analisis kulitas layanan website MIS-Pamsimas agar efektivitas dalam mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan (*usability quality*),kualitas informasi(*information quality*),kualitas interaksi layanan(*service interaction quality*) dan kualitas visual(*visual quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) dan untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website MIS- Pamsimas dalam mencapai suatu keberhasilan website dan juga penelitian ini diteliti agar dapat mengetahui tingkat kualitas layanan website MIS-Pamsimas berdasarkan persepsi pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual4.0 merupakan pengukuran untuk mengukur kualitas layanan dari sebuah website berdasarkan instrument penelitian yang dapat dikategorikan dalam tiga variabel ialah : *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*. Penambahan variabel ditambahkan dengan visual quality agar berkaitan dengan daya tarik visual website. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan website.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan data

Teknik penelitian ini dilakukan metode survei dengan melakukan penyebaran kuesioner dan observasi menggunakan data primer.Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengolahan statistik dengan metode analisis. Dalam penelitian ini pertanyaan – pertanyaan dengan modifikasi untuk menyesuaikan konteks [8].

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan studi pustaka yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku atau jurnal yang berkaitan dengan penelitian untuk membantu membahas dan mengkaji secara kritis penelitian yang dilakukan.

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampel yaitu bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut bila populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhannya tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% populasi [6].

Berdasarkan penelitian ini karena respondennya dibawah 100 orang, maka penulis mengambil semua responden yang menggunakan website MIS-Pamsimas yaitu sebanyak 97 orang responden.

Pengambilan ukuran sampel akan ditentukan dengan menggunakan metode KMO untuk memastikan kecukupan sampel, peneliti melakukan Kaiser Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test

of Sphericity (BToS) seperti yang disarankan Hair et al (2010). Maka dari itu jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 sampel dan untuk memastikan apakah sampel tersebut cukup maka perlu dilakukannya pengujian menggunakan Kaiser Meyer-Olkin dan bartlett's Test of Sphericity (BToS).

2.3 Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dan *Partial Least Square Structural Equation Model* (SEM-PLS) sebagai metode untuk pembangunan model, dihitung dengan bantuan Perangkat lunak SmartPls v.3.2.8.Metode SEM-PLS mempunyai kelebihan sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguji hubungan antar variabel dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar variabel.

Metode SEM-PLS ialah sebuah pendekatan pemodelan pengukuran reflektif dan formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi [2].

Metode SEM-PLS merupakan metode analisis yang memiliki banyak kemudahan dalam pengolahan karena tidak disadari banyak asumsi.Untuk mengetahui hubungan yang terdapat didalam masing-masing variabel. Karena penelitian ini memiliki konstruk yang cukup banyak dan kompleks maka digunakan metode SEM-PLS untuk menganalisis model pengukuran dan strukturalnya.

2.4 Analisis

Analisis yaitu tindakan mengumpulkan mencari dan meneliti suatu masalah yang akan dibahas dengan jelas sehingga mudah dalam memecahkan suatu masalah. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengevaluasi website yang mengacu pada variabel yaitu *Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality dan* kualitas visual (Visual Quality) untuk mengukur kualitas visual website yang berkaitan dengan daya tarik visual website karana pengguna website akan melihat tampilan website sebagai interaksi pertama [1].

2.5 Kualitas Website

Kualitas website yaitu komponen dari suatu identitas yang dipengaruhi oleh pendapat public yang terbentuk dari perilaku dan karakter sebuah perusahaan, individu atau negara.

Konsep kualitas memiliki sifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Berdasarkan peneliti tedahulu membagi dimensi kualitas website menjadi lima sebagai berikut [10]:

1) Informasi, Konten, Kegunaan, Kelengkapan, Akurat, dan Relevan
2) Keamanan,Privasi, dan Jaminan Keamanan.
3) Kemudahan,mudah untuk dioperasikan,mudah dimengerti, dan kecepatan.
4) Kenyamanan,daya tarik visual,daya tarik emosional, dan desain kreatif.
5) Kualitas pelayanan,kelengkapan secara online dan customer service

2.6 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.Dalam mengembangkan enam item pertanyaan untuk mengukur kepentingan persepsi dan kebergunaan informasi yang disajikan dan laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.Seperti

pengukuran isi web harus personal, lengkap relevan mudah dipahami dan aman. Indikator yang diukur meliputi kelengkapan, ketepatan, akurasi, keandalan dan bentuk keluaran [5].

2.7 Kepuasaan pengguna

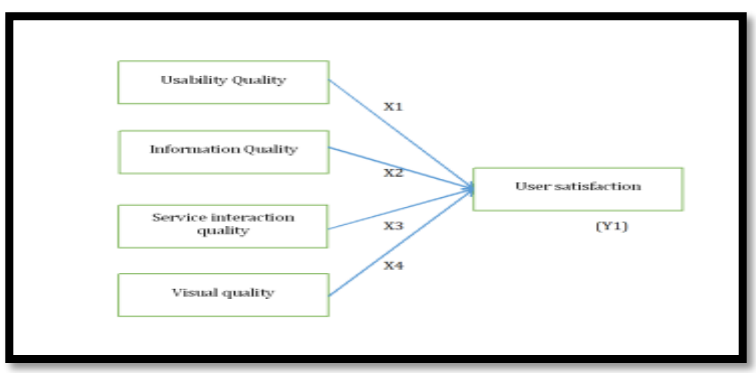
Kepuasan penggunan yaitu respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasaan pengguna dapat dijelaskan sebagai suatu tingkat perasaan seseorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi ekspetasi dari konsumen maka tingkat kepuasaan konsumen akan rendah. Seandainya hasil yang diperoleh melebih harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas [11].

Kepuasaan pengguna membandingkan antara harapan dan kenyataan yaitu :

a. Jika harapan<kenyataan maka sangat puas
b. Jika harapan =kenyataan maka puas
c. Jika harapan >kenyataan maka tidak puas

Dari kepuasaan pengguna yang dikemukakan pendapat ahli diatas penulis beranggapan bahwa kepuasan pengguna tergantung kepada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima [4].

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

H1 : Usability Quality (X1) berhubungan signifikan terhadap User satisfaction (Y1)
H2 : Information Quality (X2) berhubungan signifikan terhadap User satisfaction (Y1)
H3 : Service Interaction Quality (X3) berhubungan signifikan terhadap User satisfaction (Y1)
H4 : Visual Quality (X4) berhubungan signifikan terhadap User1satisfaction (Y1)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Distribusi responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang disebarkan secara langsung di Pamsimas Musi Banyuasin.Jumlah kuesioner yang terkumpul berjumlah 97 responden menggunakan website MIS-Pamsimas.

Tabel 1. Distribusi Responden

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Pria	55	60
2	Wanita	42	40
	Total	97	100

Pada tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin adalah 60% berjenis kelamin pria dan 40% berjenis kelamin wanita.Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perbedaan jumlah data responden berdasarkan jenis kelamin tidak terlampau jauh.

3.2 Data Preparation (Persiapan data)

Dalam persiapan data yakni memeriksa data yang hilang (missing value), menghilangkan data yang dianggap tidak normal agar dapat menghasilkan suatu hasil informasi yang valid dan maksimal serta mengatasi kekurangan data ketika ada pengisian data pertanyaan yang terlewat oleh responden.

1) Check Missing Value

Digunakan untuk mengetahui apakah respon dari responden sudah lengkap pada perhitungan yang dilakukan terdapat 4 responden menjawab tidak lengkap atau 1 respon kurang 2,2 respon kurang kosong 1 jawaban. Jika respon kurang dari 5% maka jawaban yang kosong dapat diisi menggunakan nilai median dari respon lainnya.

2) Unengaged respon

Digunakan untuk mengetahui apakah responden menjawab pertanyaan dengan serius dan proses ini dilakukan fungsi =stdev.p dalam Ms. Excel. Dalam hasil perhitungan nol berarti tidak ada variasi jawaban dari responden.Apabila terjadi maka respon tersebut dihapus.

3) Uji data Outlier

Digunakan untuk memeriksa apakah ada jawaban yang menyimpang terlalu jauh dari data yang lainnya, karena data outlier ini akan membuat analisis data menjadi bias. Batasan kurva normal adalah memiliki nilai z-score -2.5 sampai dengan 2.5 batasan ini nilainya tersebut cenderung menghasilkan normalitas yang lebih [7]. Hasil perhitungan outliers dari SPSS dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Perhutungan Outliers

NO	ID Responden	Z. Score ≥ 2.5
1	36	-2,81
2	41	-2,84
3	53	-3,28

Dari hasil bahwa tabel di atas dapat dilihat data diolah menggunakan SPSS, memperoleh data yang dikategorikan sebagai outlier yang mempunyai nilai lebih dari Z-score ≥ 2.5.

4) Uji normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal [7].

Dalam penelitian ini teknik *Kolmogorov-smirnov* digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi data melalui program SPSS 23 for windows. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 data terdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.06767201
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.045
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil uji normalitas Kolmogrov-Smirnov memiliki nilai signifikasi Variabel dependent US >0.O5 dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

3.3 Analisa Model pengukuran

Model pengukuran memberikan pengukuran empiris dari hubungan tersebut antara indikator dan konstruk [2]. dua hal penting dimensi model pengukuran perlu dinilai yaitu validitas dan reliabilitas bahwa validitas terkait dengan pengukuran antar konstruk dan keandalan terkait dengan pengukuran dalam suatu konstruk. Keduanya harus di evaluasi untuk memastikan bahwa model pengukuran dapat diandalkan.

Penilaian validitas model pengukuran melibatkan internal consistency, indikator reliability dan construct validity. validitas konvergen dan validitas diskkriminan untuk menilai validitas konstruk. Untuk mendukung tujuan analisis diatas, penelitian ini menggunakan SmartPLS dan menggabungkan ini dengan SPSS dan excel bila perlu.

1) Indikator reliability

Reliabilitas indikator yang bertujuan untuk menilai apakah indikator pengukuran variabel laten reliabel atau tidak. Caranya dengan mengevaluasi hasil outer loading tiap indikator. Nilai loading diatas 0,7 menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Tabel 4 Indikator Reliability

Variabel laten	indikator	Outer loading	keterangan
UQ	UQ4	0.850	Reliabel
	UQ5	0.845	Reliabel
	UQ6	0.827	Reliabel
IQ1	IQ1	0.704	Reliabel
	IQ2	0.753	Reliabel
	IQ3	0.872	Reliabel
	IQ4	0.846	Reliabel
	IQ5	0.845	Reliabel
SIQ	SIQ2	0.797	Reliabel
	SIQ3	0.872	Reliabel

	SIQ4	0.753	Reliabel
VQ	VQ1	0.825	Reliabel
	VQ2	0.769	Reliabel
	VQ3	0.812	Reliabel
US	US1	0.866	Reliabel
	US2	0.845	Reliabel
	US3	0.841	Reliabel

Dari hasil pemeriksaan diatas setiap indikator dinyatakan reliable apabila nilai diatas yang dapat diartikan indikator atau instrument yang diigunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data yang mampu memprediksi informasi yang sebenarnya, sehingga data dapat diproses untuk ketahapan selanjutnya.Data yang diur tidak memenuhi angka ketentuan reliable artinya data tidak dapt dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data sehingga data yang ada tidak dapat dilanjutkan ketahapan berikutnya.

2) Internal reliabilitas

Pengukuran reliabilitas konsistensi internal adalah model pengukuran yang dinilai dengan menggunakan reliabiltas dan validitas. Menurut Purwantini [9] menggunakan SEM PLS disarankan menggunakan nilai composite reliability. Nilai composite realiabity yang disarankan $\geq$ 0.7. Composite reliability lebih baik dalam mengukur internal consistency dibandingkan cronbach's Alpha dalam SEM karena Cronbach's Alpha tidak mengasumsikan kesamaan bobot dari setiap indikator. Untuk meliihat nilai apakah variabel penelitian reliabel maka dapat dilihat dari nilai composite reliability di bawah ini.

Tabel 5. Reliabilitas Internal

Variabel Laten	Composite Reliability	Keterangan
Usability quality	0.878	Reliabel
Information quality	0.902	Reliabel
Service interaction quality	0.850	Reliabel
Visual quality	0.844	Reliabel
User satisfaction	0.877	Reliabel

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel idependent dari *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*, *visual quality* dan variabel dependen *user satisfaction* atau konstruk yang diukur seluruhnya memiliki nilai composite reliability $\geq$0.7 artinya semua variabel mempunyai internal konsistensi reliabel.

3) Validitas konstruk

Bagian ini diuji dengan validitas konvergen dan diskriminan.Validitas diskriminan ditingkat konstruksi dengan melakukan analisis kriteria former-larker. Prosedur ini menunjukkan bahwa rasio kuadrat AVE dari masing konstruk ke korelasi dengan yang lain dapat digunakan. Hasil tabel 5 pengukuran validitas diskriminan dilihat setiap variabel memiliki nilai valid, maka didapat perbandinagan nilai kuadrat AVE dan nilai korelasi suatu variabel laten dengan variabel lainnya. Variabel laten yang digunakan pada penelitian memiliki akar kuadrat AVE yang lebiih besar dari nilai korelasi dengan variabel lainnya maka seluruh variabel laten telah memenuhi syarat validitas

diskriminan, begitupun sebaliknya nilai akar kuadrat AVE lebih kecil dari nilai korelasi dengan variabel lainnya artinya variabel tidak memenuhi validitas diskriminan. Pada pengukuran yang telah dilakukan ditas variabel *Usability Quality* memiliki nilai 0.841, *Information Quality* dengan nilai 0.807, *Service Interaction Quality* dengan 0.809, *Visual Quality* dengan 0.803 dan variabel *User Satisfaction* memiliki nilai 0.851 semua variabel laten yang ada dalam penelitian ini memenuhi validitas diskriminan yang dinyatakan valid.

Tabel 6. Analisis Former Lacker

	UQ	IQ	SIQ	VQ	US
UQ	O.841				
IQ	0.687	0.807			
SIQ	0.227	0.114	0.809		
VQ	0.504	0.666	0.111	0.803	
US	0.425	0.589	0.085	0.563	0.851

3.4 Analisa Model Struktural

Model pengukuran ini untuk menghitung signifikasi nilai uji t untuk kofisen jalur dan nilai path coefficient untuk mengukur tingkat signifikasi. Nilai path coefficient dibawah 0.1 maka hubungan antar konstruk tidak signifikan.Memperlihatkan bahwa User Satisfaction memiliki dampak paling kuat dari hubungan variabel lainnya.Path Coefficient memiliki fungsi satu jalur dengan pengujian t karena sama-sama melihat signifikan atau tidaknya hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian.

Pengujian ini digunakan untuk uji hipotesis dengan menilai signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel laten satu dengan variabel lainnya [3].

Penelitian ini pengujian T menggunakan tingkat signifikasi 5% dengan nilai T-statistic minimal sebesar 1.96.

Dari hasil uji T-Statistic disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* (2.645) dan *Visual quality (2.513)* memiliki pengaruh signifikan karena nilai T-Statistic diatas 1.96 sedangkan variabel *Usability quality (0.083)* dan *service interaction quality (0.057)* memiliki pengaruh tidak signifikan karena nilai T-Statistic dibawah 1.96.

Tabel 7. Uji t

	Original sampel (O)	**T-Statistic (|0/STDEV**	**Hipotesis**	**Keterangan**
UQ->US	0.011	0.083	H1	Ditolak
IQ->US	0.377	2.645	H2	Diterima
SIQ->US	0.006	0.057	H3	Ditolak
VQ->US	0.377	2.513	H4	Diterima

Model struktural dalam PLS-SEM dilakukan dengan menilai kekuatan penjelas dari model struktural dan koefisien jalur.Perhitungan R^2 digunakan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa nilai R Square dan Adjusted R Square pada variabel User Satisfaction terhadap Usabiity Quality, Information Quality, Service Interaction Quality dan Visual Quality memiliki nilai 0.400 dan 0.374 yang berarti nilai lemah.

Tabel 8. Uji R

Variabel laten	R Square	Keteraangan
US	0.400	Lemah

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah disimpulkan bahwa variabel user satisfaction dapat dijelaskan dari penelitian kuantitatif yang dilihat dari nilai Uji T yang memiliki nilai pengaruh variabel yaitu Information Quality dan Visual Quality terhadap user satisfaction berpengaruh signifikan dan variabel usability quality, service interaction quality terhadap user satisfaction berpengaruh tidak signifikan. Dari nilai teknik analisis model pengukuran SEM-PLS bahwa variabel User Satisfaction dapat dijelaskan 40.0% dengan menggunakan variabel *Usability Quality, Information Quality,ServiceInteraction Quality dan Visual Quality*. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa metode Webqual 4.0 cukup untuk menjelaskan dengan baik informasi MIS-Pamsimas untuk pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arifin, S.R., Nugroho, E. & Hantono, B.S., 2015, 'ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE UNIVERSITAS HASANUDDIN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI', 8(1), 12.
[2] F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L. & G. Kuppelwieser, V., 2014, 'Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research', *European Business Review*, 26(2), 106–121.
[3] Hair, J.F., Ringle, C.M. & Sarstedt, M., 2011, 'PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet', *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
[4] Hardinto, R.K. & Rozaq, A., 2016, 'PENGUKURAN PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS EDUQUAL TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN', 14.
[5] Mahendra, I., 2018, 'ANALISIS KEBERHASILAN WEBSITE RESMI UNIVERSITAS BOROBUDUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN MODEL', *Jurnal Ilmu Komputer*, 7(1), 22–28.
[6] Maimunah, A., 2018, 'HUBUNGAN ANTARA SUPERVISI KLINIS, KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DENGAN KINERJA GURU DI SMPN SE KECAMATAN PINANG RAYA', 8.
[7] Manoppo, H. & Arie, F.V., 2016, 'PENGARUH STRUKTUR MODAL, UKURAN PERUSAHAAN DAN PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN OTOMOTIF YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2011-2014', 13.

[8] Monalisa, S., 2016, 'Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus : UIN Suska Riau)', 13, 9.
[9] Purwantini, A.H. & Anisa, F., 2018, 'Analisis Pemanfaatan Social Commerce bagi UMKM: Anteseden dan Konsekuen', *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 16(1).
[10] Sastika, W., 2016, 'ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE (WEBQUAL 4.0) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WEBSITE E-COMMERCE TRAVELOKA', 9.
[11] Shia, B.C., Chen, M. & Ramdansyah, A.D., 2016, 'Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)', *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(02), 117–128.