



Analisis Kualitas Website RSIA ADINA Wonosobo menggunakan Metode Webqual 4.0

Ari Sujatno Nur Basuki¹, Muhamad Fuat Asnawi^{2*}, Muhammad Nul Ngafan³

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Sains Al-Qur'an, Wonosobo, Indonesia

Email: ¹Arisnb22@gmail.com, ^{2*}fuatasnawi@unsiq.ac.id, ³nufngafan@unsiq.ac.id

Email Penulis Korespondensi: fuatasnawi@unsiq.ac.id

Abstrak–RSIA Adina Wonosobo ingin meningkatkan kualitas website karena jumlah pengunjung sangat rendah yaitu rata-rata setiap bulannya hanya 470 pengunjung, namun sejauh ini belum pernah dilakukan standar pengujian kualitas website, sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas website. Penelitian ini menggunakan Instrumen yang diadopsi dari metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality, dengan 22 indikator. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website www.rsiaadinawonosobo.com sudah baik dengan hasil keseluruhan persentase kuesioner 81,42 % menggunakan perhitungan persentase kuesioner dengan skala likert. Variabel kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki persentase 81,99 % dan 80,99 % sedangkan variabel kualitas interaksi pelayanan memiliki persentase paling sedikit yaitu 80,66% hal ini dapat disebabkan karena pengguna merasa interaksi pelayanan dalam website kurang sehingga perlu dikembangkan agar pengunjung semakin banyak.

Kata Kunci: Kualitas Website, Rumah Sakit, Webqual 4.0, Usability, Kualitas Informasi

Abstract–RSIA Adina Wonosobo wants to improve the quality of the website because the number of visitors is very low, which is only 470 visitors each month, but so far there has never been a standard of website quality testing, so it requires an evaluation to know the quality of the website. This research uses instruments adopted from Webqual 4.0 method consisting of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality, with 22 indicators. The results of this study showed that the quality of www.rsiaadinawonosobo.com website was good with the overall result of the questionnaire percentage of 81.42% using the calculation of the percentage of questionnaires with a likert scale. Variable usability quality and information quality has a percentage of 81.99% and 80.99% while service interaction quality variables have a percentage of at least 80.66% this can be caused because users feel the interaction of services in the website is less so it needs to be developed so that more visitors.

Keywords: Website Quality, Hospital, Webqual 4.0, Usability, Information Quality

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini website memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan online bagi para pelanggannya (Shia, et al. 2016). Salah satu organisasi yang memanfaatkan website adalah rumah sakit. RSIA Adina Wonosobo sebagai satu-satunya Rumah Sakit Ibu dan Anak di Wonosobo terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi pasien dan masyarakat. Kepuasan pasien dan masyarakat merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolak ukur dalam pelayanan. Website RSIA Adina Wonosobo sebagai sarana memberikan pelayanan dan informasi yang berguna dalam menunjang kebutuhan pasien dan masyarakat, mulai dari layanan, fasilitas, jadwal, serta informasi penting seputar RSIA Adina Wonosobo. Namun peran website dirasa belum terlalu signifikan karena statistik jumlah akses pengunjung website masih rendah yaitu hanya memiliki rata-rata pengunjung 470 setiap bulannya. Berdasarkan hal tersebut RSIA Adina Wonosobo ingin memberikan pelayanan yang lebih baik dengan meningkatkan kualitas website sehingga pengguna semakin puas dan banyak melakukan aktifitas pencarian informasi melalui website, namun sejauh ini belum pernah dilakukan standar pengujian kualitas website terhadap website RSIA Adina Wonosobo, sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas website agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna serta meningkatkan jumlah akses pengunjung website RSIA Adina.

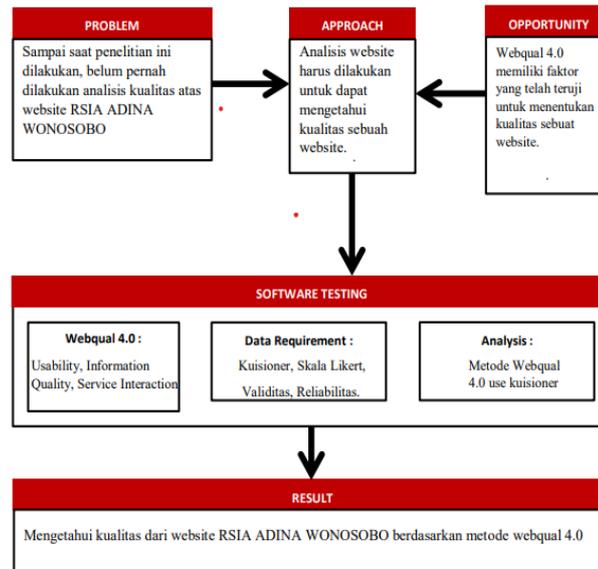
2. KERANGKA TEORI

Webqual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), service interaction (interaksi pelayanan). Usability (kegunaan) adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012), information quality (kualitas informasi) adalah mutu dari isi yang terdapat pada site (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012), service interaction (interaksi pelayanan) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam (Barnes dan Vidgen 2002 didalam Vidiantoro 2012).

3. METODE PENELITIAN

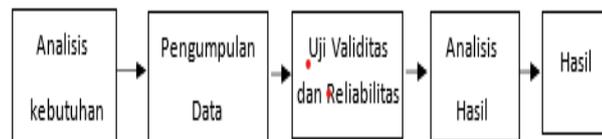
Objek atau website yang digunakan pada penelitian ini adalah website RSIA Adina Wonosobo www.rsiadinawonosobo.com untuk menganalisis kualitas website menggunakan metode webqual 4.0. Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah data-data hasil dari studi literatur, kuesioner, dan data mengenai metode webqual 4.0 yang peneliti peroleh kemudian diproses. Alat-alat yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa perangkat keras dan perangkat lunak, yaitu : (1)Perangkat Keras (a)Prosesor Inter Core i5-7200U (b)CPU @ 2.50GHz (4 CPU) (c)Memori RAM 4096 MB (d)Kartu grafis AMD Radeon R5 Graphic (e)Media penyimpanan kapasitas 1 TB (f)Monitor dengan resolusi 1366 x 768 px (g)Mouse dan keyboard. (2)Perangkat Lunak (a)Sistem Operasi Windows 10 (b)Microsoft Office Word 2016 (c)Microsoft Office Excel 2016 (d)Program SPSS

Kerangka Pikir Penelitian yaitu :



Gambar 1. Kerangka Pikir

Alur Penelitian yaitu :



Gambar 2. Alur Penelitian

Teknik pengumpulan data yaitu (1) Study Literatur digunakan untuk mencari data dari berbagai macam literatur dan document yang berhubungan dan berkaitan dengan metode webqual 4.0. (2) Wawancara, wawancara ini dilakukan dengan Ahmad Sahab selaku pengelola website RSIA Adina Wonosobo. (3) Kuesioner, Kuesioner ditunjukkan pada beberapa masyarakat umum kabupaten wonosobo mengenai kualitas website RSIA Adina Wonosobo berdasarkan metode webqual 4.0. (Rahmaini, 2018) Teknik pengolahan data yaitu dari hasil informasi yang didapatkan oleh peneliti diketahui total kecamatan di kabupaten Wonosobo ada 15 kecamatan maka peneliti mengambil responden atau sampel secara acak masing-masing 5 orang setiap kecamatan maka jumlahnya 75 orang, sehingga jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini adalah 75 orang.

Untuk mengukur indikator variabel penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu dengan menyusun pernyataan yang masing-masing item dan diberi jarak skor dalam skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pernyataan (Sugiyono, 2013). Skala likert menggunakan empat tingkatan jawaban, yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Variabel	Kuesioner Webqual 4.0
Kegunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menemukan situs ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan. 2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti. 3. Saya menemukan situs ini mudah dinavigasi. 4. Saya menemukan situs ini untuk digunakan. 5. Saya menemukan situs ini untuk digunakan. 6. Saya menemukan situs ini untuk digunakan. 7. Situs ini menyampaikan kompetensinya. 8. Situs ini menciptakan pengalaman positif untuk saya.
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat. 2. Memberikan informasi yang dipercaya. 3. Memberikan informasi yang tepat waktu. 4. Memberikan informasi yang relevan. 5. Informasi yang diberikan mudah untuk pahami. 6. Memberikan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail. 7. Menyajikan informasi dalam format yang tepat.
Interaksi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik. 2. Terasa aman untuk menyelesaikan transaksi. 3. Informasi pribadi saya terasa aman 4. Menciptakan rasa personalisasi. 5. Menyampaikan maksud dari komunitas. 6. Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi. 7. Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan.

4. HASIL

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas dari website RSIA Adina Wonosobo berdasarkan metode webqual 4.0 sebagai tolak ukur dan rekomendasi untuk meningkatkan website. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner secara online kepada responden menggunakan google form. Responden penelitian ini adalah 75 orang yang diambil dari kecamatan-kecamatan di kabupaten wonosobo dengan ketentuan 5 orang setiap kecamatan. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS yaitu dengan memasukan data hasil dari kuesioner yang telah di jawab oleh responden untuk mengukur jawaban responden valid atau tidak (Anggraini, 2022). Uji validitas ini menggunakan r tabel dengan nilai n 75 dan signifikansi 5%, dari sini didapat nilai $d(f) = n - 2$, $d(f) = 75 - 2 = 73$. maka diperoleh r tabel sebesar 0.227 dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi (r tabel bisa dilihat di halaman lampiran). Ketentuan hasil yaitu apabila r hitung > r tabel dan signifikansi hitung < 0.05 maka item kuesioner dianggap valid sebaliknya jika tidak memenuhi keduanya dianggap tidak valid. Pada hasil korelasi dapat disimpulkan pada baris Pearson Correlation dari tiap kolom total bahwa korelasi dari X01 (pernyataan 1) sampai X22 (pernyataan 22) memiliki skor lebih besar dari 0,227 dan pada baris sig. (two tailed) dari tiap kolom total juga memiliki skor lebih rendah dari 0.05 sehingga bisa disimpulkan bahwa semua item kuesioner tersebut valid ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3. Validitas Item Kuesioner

Variabel	Pearson Correlation	sig. (two tailed)	keterangan
X01	0.299	0.009	Valid
X02	0.317	0.006	Valid
X03	0.316	0.006	Valid
X04	0.373	0.001	Valid
X05	0.552	0.000	Valid
X06	0.332	0.004	Valid
X07	0.237	0.041	Valid
X08	0.389	0.001	Valid

X09	0.484	0.000	Valid
X10	0.287	0.012	Valid
X11	0.454	0.000	Valid
X12	0.277	0.016	Valid
X13	0.524	0.000	Valid
X14	0.362	0.001	Valid
X15	0.327	0.001	Valid
X16	0.465	0.000	Valid
X17	0.527	0.000	Valid
X18	0.504	0.000	Valid
X19	0.437	0.000	Valid
X20	0.496	0.000	Valid
X21	0.595	0.000	Valid
X22	0.440	0.000	Valid

Untuk menguji konsistensi alat ukur maka dilakukan pengujian reliabilitas.. Untuk menguji reliabilitas peneliti menggunakan metode Cronbach Alpha (Rosita, 2021) . Dasar pengambilan uji reliabilitas Cronbach Alpha kuesioner dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha > 0.6 . Berikut hasil dari uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Berikut hasil dari uji realibilitas menggunakan metode Cronbach Alpha.

Tabel 4. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	0
	Total	75	100.0

Tabel 5. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.770	22

Pada tabel 4 menunjukan data valid sebanyak 75 dan pada tabel 5 menunjukan hasil dari uji realibilitas. Nilai yang didapat *Cronbach Alpha* sebesar 0.770 dengan jumlah item yaitu 22 karena nilai yang didapat lebih besar dari 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa instrumen kuesioner pada penelitian ini reliabel. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden menggunakan *google form*. Responden penelitian ini adalah 75 orang yang diambil dari kecamatan-kecamatan di kabupaten wonosobo dengan ketentuan 5 orang setiap kecamatan. Setelah data didapatkan peneliti kemudian mengolah data tersebut yang kemudian dikelompokan berdasarkan kualitas kegunaan,kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan metode webqual 4.0 dan selanjutnya diberi nilai berdasarkan skala likert.

Tabel 6. Hasil Kuesioner

Pernyataan	persentase
X1	85,33 %
X2	82,00 %
X3	82,00%
X4	84,66%
X5	80,00%
X6	81,00%
X7	81,00 %
X8	80,33 %
X9	82,66%
X10	84,66%
X11	77,00%
X12	81,00 %
X13	82,66%
X14	77,66%
X15	82,00%
X16	82,00 %
X17	83,33%
X18	81,33%

X19	78,66%
X20	77,00%
X21	77,66%
X22	84,33%

Tahap selanjutnya yaitu menghitung rata-rata hasil hitung pernyataan dikategorikan berdasarkan variabel yaitu :

(1) Variabel kualitas kegunaan dengan 8 item pernyataan dihasilkan nilai rata-rata yaitu 81,99 % (Sangat Setuju), (2) Variabel kualitas informasi dengan 7 item pernyataan dihasilkan nilai rata-rata yaitu 80,99 % (Sangat Setuju), (3) Variabel kualitas interaksi pelayanan dengan 7 item pernyataan dihasilkan nilai rata-rata yaitu 80,61 % (Sangat Setuju). Setelah nilai rata-rata berdasarkan variabel dihitung maka selanjutnya hasil rekapan seluruh data kuesioner akan diolah dengan rumus total jawaban responden x skor angka likert yaitu sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Jawaban kuesioner

Jawaban	Skor	Jumlah	Hasil
STS	1	21	21
TS	2	52	104
S	3	1059	3177
SS	4	518	2072
Total skor			5370

Penelitian ini mendapatkan total skor 5.370 dari total skor maksimal yang bisa didapat yaitu 6.600 sedangkan untuk minimal total skor 1650. Jadi, jika dengan total skor penilaian responden 5.374 maka penilaian interpretasi responden terhadap *website* RSIA Adina Wonosobo tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus indeks dan dengan kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval sebagai berikut :

Tabel 8. Interval Skala likert

Persentase	Kategori
0% - 24,99%	sangat tidak setuju
25% - 49,99%	tidak setuju
50% - 74,99%	setuju
75% - 100%	sangat setuju

Sehingga penyelesaian akhir adalah :

$$\text{Total skor} / Y \times 100$$

$$= 5374 / 6600 \times 100$$

$$= 81,42 \%, \text{ berada dalam kategori "sangat setuju"}$$

Dengan hasil keseluruhan 81,42 % dari perhitungan persentase kuesioner dengan skala likert maka bisa disimpulkan bahwa :

1. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
2. Responden sangat setuju bahwa interaksi dengan website RSIA Adina Wonosobo jelas dan dimengerti
3. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memiliki navigasi/petunjuk yang jelas
4. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo mudah digunakan
5. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memiliki tampilan yang menarik
6. Responden sangat setuju bahwa desain website RSIA Adina Wonosobo sesuai dengan tipenya (website company profile)
7. Responden sangat setuju bahwa dengan adanya website RSIA Adina Wonosobo ini dapat meningkatkan kompetensi
8. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberikan pengalaman positif
9. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi yang akurat
10. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi yang dapat dipercaya
11. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi yang tepat waktu/up to date
12. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi yang relevan
13. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi yang mudah dimengerti
14. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo menyediakan informasi secara detail
15. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberikan informasi dalam format yang sesuai
16. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memiliki reputasi yang baik
17. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberikan rasa aman ketika melakukan kegiatan
18. Responden sangat setuju bahwa informasi pribadi tersimpan dengan aman
19. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberi ruang untuk personalisasi pengguna

20. Responden sangat setuju bahwa setelah menggunakan website RSIA Adina Wonosobo, membuat merasa menjadi bagiannya
21. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak RS
22. Responden sangat setuju bahwa website RSIA Adina Wonosobo memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan

Dari penjelasan di atas dan dengan hasil keseluruhan persentase kuesioner 81,42 % maka peneliti bisa menyimpulkan bahwa kualitas website RSIA Adina Wonosobo sudah masuk dalam kategori baik dari aspek kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan berdasarkan metode webqual 4.0.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implikasi dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Secara praktis, hasil penemuan pada penelitian ini dapat digunakan sebagai gambaran dari kualitas *website* rumah sakit yang ada saat ini. Selain itu hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan *website* yang mereka miliki.
2. Secara teoritis, penelitian ini telah menambahkan referensi penggunaan metode *Webqual 4.0* untuk mengukur tingkat kualitas website untuk menganalisis indikator-indikator yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam sebuah *website*. Sehingga penelitian ini bisa dijadikan alternatif untuk mengukur kualitas layanan sebuah *website* dari nilai persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas *website* tersebut
3. Secara metodologi, penelitian ini juga berperan dalam mendorong penggunaan metode kuantitatif bagi mahasiswa atau mahasiswi dalam penyusunan skripsi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Sains Al-Qur'an di Wonosobo.

Berdasarkan dari hasil analisis maka ada beberapa rekomendasi bagi pengelola website yaitu :

1. Berdasarkan persentase paling rendah yaitu 80,00 % dari variabel *usability* "*Website RSIA Adina Wonosobo memiliki tampilan yang menarik*" maka diharapkan pengelola website meningkatkan tampilan website seperti menerapkan *framework bootstrap 4* terbaru, *HTML 5* terbaru, atau *PHP 7.4* terbaru yang memiliki banyak penambahan fitur agar dapat memberikan kesan yang positif dan menarik bagi pengguna.
2. Penambahan halaman menu tutorial agar memudahkan pengguna dalam mengakses *website* serta memberikan pengalaman positif, rekomendasi ini berdasarkan indikator "*Website RSIA Adina Wonosobo memberikan pengalaman positif bagi saya*" yang juga memiliki persentase rendah 80,33% dibandingkan indikator yang lain pada variabel *usability*.
3. Berdasarkan variabel *information quality* indikator nomor 11 dan 14 yang memiliki persentase rendah yaitu 70,00% dan 70,66% pihak pengelola *website* bisa memberikan informasi yang lebih detail dengan informasi yang terpercaya, terupdate, dan akurat sesuai informasi yang di miliki pihak rumah sakit sehingga informasi yang dicari bisa didapat dan pengguna akan merasa puas dalam mengakses *website*.
4. Untuk meningkatkan kualitas informasi pengelola website bisa menambahkan halaman informasi yang berisi pertanyaan dan jawaban yang sering ditanyakan.
5. Berdasarkan indikator nomor 19 "*Website RSIA Adina Wonosobo memberi ruang untuk personalisasi pengguna*" dan indikator nomor 20 "*Setelah menggunakan website RSIA Adina Wonosobo, membuat saya merasa menjadi bagiannya*" yang memiliki persentase rendah 78,66% dan 77,00% diharapkan pengelola *website* bisa menambahkan menu pendaftaran akun member atau user bagi pengguna sehingga ada ruang personalisasi serta pengguna merasa menjadi bagiannya.
6. berdasarkan indikator nomor 21 "*Website RSIA Adina Wonosobo memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak RS*" yang juga memiliki persentase rendah 77,66%, untuk memudahkan komunikasi pengguna dengan pihak RSIA Adina Wonosobo, pengelola website bisa menambahkan fitur live chat yang interaktif serta halaman pesan untuk pengguna.
7. Karena variabel *service interaction quality* memiliki persentase 80,66% yang paling rendah dari ketiga variabel, diharapkan pengelola *website* bisa menambahkan menu pendaftaran pasien dan fitur antrian otomatis sehingga untuk pendaftaran antrian pasien tidak harus melalui whatsapps atau langsung ketempat sehingga akan menghemat waktu dan penanganan pendaftaran antrian pasien lebih mudah.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian analisis kualitas website RSIA Adina Wonosobo menggunakan metode *webqual 4.0* menghasilkan kesimpulan sebagai berikut : Pengolahan data kuesioner dari 22 pernyataan yang dikelompokkan menjadi 3 variabel berdasarkan metode *webqual 4.0* menghasilkan nilai rata-rata yaitu : Variabel kualitas kegunaan (*usability*) menghasilkan nilai persentase sebesar 81,99 % masuk kedalam kategori "sangat setuju". Variabel kualitas informasi (*information quality*) menghasilkan nilai persentase sebesar 80,99 % masuk kedalam kategori "sangat setuju". Variabel kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) menghasilkan nilai persentase sebesar 80,66% masuk kedalam kategori "sangat setuju". Hasil persentase yang didapatkan dari penelitian ini adalah 81,42 % (sangat setuju) yang artinya kualitas *website* RSIA Adina Wonosobo sudah baik berdasarkan metode webqual 4.0. Dari ketiga variabel, variabel kualitas



interaksi pelayanan memiliki persentase paling sedikit sehingga diperlukan peningkatan kualitas untuk menunjang hubungan antara pengguna dengan pihak rumah sakit atau pengelola *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Barnes, S., & Richard Vidgen. (2002). *WebQual - An Exploration of Website Quality. Proceeding of the Eighth European Conference on Information System*, (pp. 298-305). Vienna.
- Rahmaini, S. N. (2018). Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah).
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- Shia, B. C., Mingchih Chen, & Agus David Ramadhan. (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*, 117-128.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta.