
PENERAPAN METODE WEBQUAL GUNA MENGUKUR KUALITAS WEBSITE STIK BINA HUSADA

¹Tri Ginanjar Laksana, ²Tri Oktarina

¹Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri dan Informatika, Institut Teknologi Telkom
Purwokerto, anjarlaksana@ittelkom-pwt.ac.id

²Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, tri_oktarina@binadarma.ac.id

Abstract - *Website Higher Education is an online-based applications to be associated with internal and external users. Facility that can be used on this website include spreading the news / announcements, academic systems, and media promotion. Service website can be measured to determine the level of satisfaction of end users in order to obtain feedback. In this study, the quality of the website can be measured using methods WebQual. WebQual is one method or technique of measuring the quality of a website based on the perception of the end user. Variables of WebQual is usability, quality of information and interaction services is the independent variable. While the dependent variable is the quality of the websites assessed from user satisfaction, to examine the relationship between dimensions of WebQual with the quality of the website, then the analysis used is multiple linear regression analysis. This research resulted in a significant effect of three independent variables on the dependent variable. In which the highest order is the interaction of service, quality and usefulness of information*

Keywords: *Website, WebQual, User Experience, Linear Regression.*

Abstrak - Website Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis online untuk dapat berhubungan dengan pengguna eksternal maupun internal. Fasilitas yang bisa digunakan pada website perguruan tinggi ini antara lain menyebarkan berita/pengumuman, sistem akademik, dan media promosi. Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kualitas website yang dinilai dari kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Pada penelitian ini, kualitas website dapat diukur dengan menggunakan metode webqual. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari webqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas website yang dinilai dari kepuasan pengguna, untuk menguji hubungan antar dimensi dari webqual dengan kualitas website, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Di mana urutan yang paling tinggi adalah interaksi layanan, kualitas informasi dan kegunaan.

Kata kunci: Website, Webqual, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi berbasis internet saat ini merupakan suatu kebutuhan sehari-hari yang tak terhindarkan, sehingga terjadi komunikasi yang efektif dan efisien. Misalnya media informasi tentu tak lepas dari internet. Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai *website* sebagai bentuk komunikasi dengan pengguna. *Website* di setiap Perguruan Tinggi mempunyai tampilan yang beragam. *Website* tersebut juga dapat menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersangkutan. STIK Bina Husada adalah salah satu sekolah tinggi ilmu kesehatan yang ada di Palembang Sumatera Selatan, STIK Bina Husada mempunyai jumlah mahasiswa yang aktif sampai tanggal 16 November 2016 sebanyak 2.093 mahasiswa.

Sejauh ini layanan *website* STIK Bina Husada belum diukur kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas *website* ini adalah metode *Webqual*.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* STIK Bina Husada berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode *webqual* dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual). *website* yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat layanan aktual yang tinggi, penelitian ini menggunakan persepsi pengguna untuk indikasi keefektifan *website* STIK Bina Husada untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) pada pengguna *website*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Website

Website adalah sebuah media untuk menyebarkan informasi dan promosi secara luas [1], seperti halnya pelayanan kepada pengguna yang menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah organisasi [2].

2.2 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir [3]. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi [4]. *Webqual 0.4* terdapat pertanyaan yang mencakup tiga area (dimensi) kualitas yaitu kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) [5].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Desain riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimana suatu metode pembahasan masalah dapat memberikan gambaran secara sistematis dan akurat dengan digunakannya pendekatan kualitatif maka dapat dilakukan proses penelitian yang mengungkapkan masalah penelitian dengan menyesuaikan pada keadaan atau kondisi real yang meliputi proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia [6].

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. Variabel pertama (X1) adalah kegunaan (*usability*), kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*), dan ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction quality*). Untuk mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka penelitiannya harus disesuaikan. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal, di mana desain ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini secara parsial akan mempunyai beberapa pengaruh, yang pertama adalah pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X1, X2, X3 secara bersama-sama terhadap Y

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIK Bina Husada, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* atau sampel acak

distratifikasikan. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin maka didapatkan jumlah responden sebanyak 95 responden. Berdasarkan jumlah tersebut, maka didapatkan jumlah dari masing-masing program studi menurut rumus *stratified random sampling* :

- 1) Mahasiswa Ilmu Kesehatan Masyarakat : $(45 : 1816) \times 95 = 2,354$
- 2) Mahasiswa Ilmu Keperawatan : $(1092 : 1816) \times 95 = 57,12$
- 3) Mahasiswa Kesehatan Masyarakat : $(129 : 1816) \times 95 = 6,748$
- 4) Mahasiswa Profesi Ners : $(185 : 1816) \times 95 = 9,677$
- 5) Mahasiswa Kebidanan : $(365 : 1816) \times 95 = 19,09$

Berdasarkan rumus di atas, maka didapatkan responden Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat sebanyak 2 mahasiswa, Mahasiswa Ilmu Keperawatan sebanyak 57 mahasiswa, Mahasiswa Kesehatan Masyarakat sebanyak 7 mahasiswa, Mahasiswa Proses Ners sebanyak 10 mahasiswa dan Mahasiswa Kebidanan sebanyak 19 mahasiswa.

3.3 Data Penelitian

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder yaitu :

- 1) Data Premier
Data premier yaitu, data atau informasi yang diambil secara langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuesioner dan pengamatan.
- 2) Data Sekunder
Data sekunder yaitu, sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Pengujian Data

Kuesioner akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi program komputer SPSS (*Statistical Product Of Social Sciencies*) For Windows Versi 23.

3.4.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Linier Berganda*, dengan variabel independen yang digunakan lebih dari satu variabel.

3.4.3 Pengujian Hasil

Dari hasil hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 2 persyaratan uji analisis yang dilakukan, yaitu uji normalitas dan uji heterokedastisitas.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Tabel harus diberi nomor sesuai urutan tata tulis (Tabel 1, dst.). Judul tabel ditulis diatas tabel dengan posisi rata tengah (*center justified*). Font yang dipakai berukuran 9pt baik judul tabel maupun isi tabel, Line spacing Before 0 pt dan After 0 pt.. Tabel harus diacu dan dirujuk dalam manuskrip. [3] Berdasarkan r tabel pada tabel uji validitas untuk 95 responden adalah 0.168. Uji validitas tiap-tiap variabel dapat diuraikan terperinci sebagai berikut :

- 1) Variabel Kegunaan (*Usability*)

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana yang telah diuji menggunakan SPSS, menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3) Variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.1.2 Reliabilitas Alat Ukur

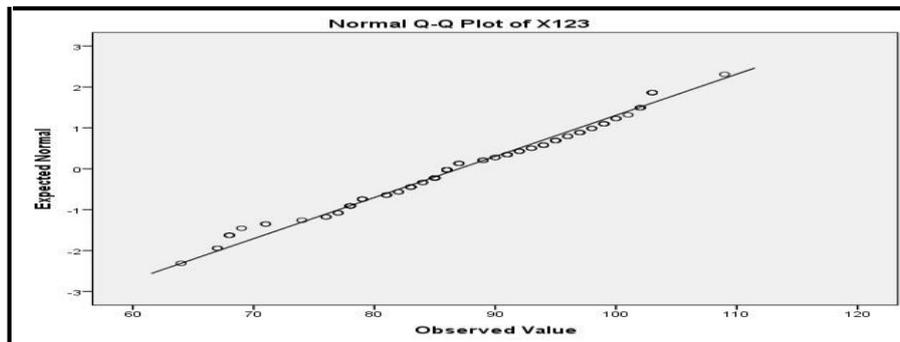
Dalam penelitian ini, angka koefisien reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronback* bernilai diatas angka 0,6. dimensi *Ussability* sebesar 0,781, *Information Quality* sebesar 0,868, dan *Service Interaction Quality* sebesar 0,821. Hal tersebut berarti bahwa dimensi *Ussability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linear berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu:

4.2.1 Hasil Uji Normalitas

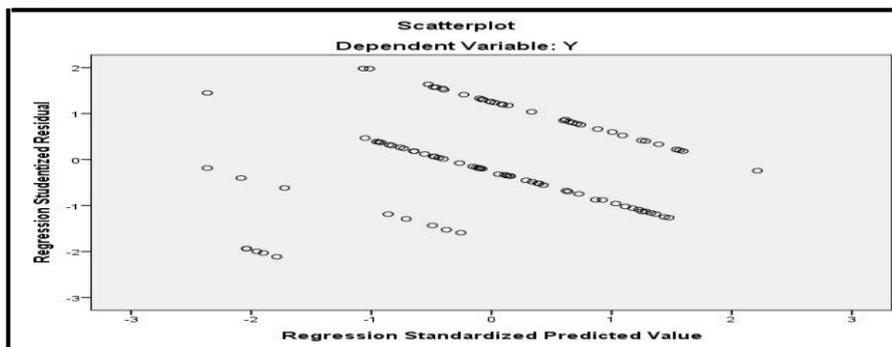
Berikut ini merupakan gambar hasil uji normalitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini :



Gambar 1. Grafik Uji Normalisasi

4.2.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berikut ini merupakan gambar hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini :



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

4.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji regresi linier berganda, maka diketahui bahwa :

- 1) Jika variabel *Usability* berubah satu unit skor maka layanan kualitas *website* akan berubah sebesar 0.025 unit skor dengan variabel lainya konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila kegunaan meningkat, maka kualitas *website* juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.025. Dan sebaliknya jika kegunaan menurun, maka layanan kualitas *website* juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.025 dengan catatan variabel lainnya konstan.
- 2) Jika variabel *Information Quality* berubah satu unit skor maka layanan kualitas *website* akan berubah sebesar 0.038 unit skor dengan variabel lainya konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila kualitas informasi meningkat, maka kualitas *website* juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.038. Dan sebaliknya jika kualitas informasi menurun, maka layanan kualitas *website* juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.038 dengan catatan variabel lainnya konstan.
- 3) Jika variabel *Service Interaction Quality* berubah satu unit skor maka layanan kualitas *website* akan berubah sebesar 0.067 unit skor dengan variabel lainnya konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila layanan kualitas interaksi meningkat, maka kualitas *website* juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.067. Dan sebaliknya jika layanan kualitas interaksi menurun, maka layanan kualitas *website* juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.067 dengan catatan variabel lainnya konstan.
- 4) Nilai konstanta sebesar 0.505 yang berarti apabila *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* konstan atau tidak mengalami perubahan, maka layanan kualitas *website* sebesar nilai konstantanya yaitu 0.505.

Dilihat dari nilai beta variabel *service interaction quality* (0.329) lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan variabel *usability* (0.110), dan variabel *information quality* (0.182).

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kepentingan Kualitas Website di STIK Bina Husada

Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi *webqual* terhadap kualitas website yang dinilai dari kepuasan pengguna *website* pada penelitian ini :

- 1) Pengaruh Kegunaan (*Usability*) Terhadap Kualitas Website
Nilai t hitung kegunaan (*usability*) sebesar 0,910 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 ($p > 0,05$), maka menerima H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *usability* terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *usability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* STIK Bina Husada. *Usability* merupakan variabel yang berisi mudah mengoperasikan, jelas dan dimengerti, mudah dalam hal navigasi, mudah menggunakan, memiliki tampilan yang menarik, desain yang sesuai, mempunyai kompetensi, menciptakan pengalaman yang positif.
- 2) Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kualitas Website
Nilai t hitung kualitas informasi (*information quality*) sebesar 1,313 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 ($p > 0,05$), maka menerima H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *information quality* terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *information quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* STIK Bina Husada. *Information quality* merupakan variabel yang berisi informasi yang

akurat, dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah untuk dipahami, tepat secara detail, dan format yang sesuai.

- 3) Pengaruh Layanan Kualitas Interaksi terhadap Kualitas Website
Nilai t hitung layanan kualitas interaksi (*service interaction quality*) (X3) sebesar 2.425 dengan tingkat signifikan sebesar 0.05 ($p < 0,05$), maka menolak H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel layanan kualitas interaksi terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana layanan kualitas interaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* STIK Bina Husada. Variabel layanan kualitas interaksi berisi reputasi yang baik, aman bertransaksi, aman bagi informasi pribadi, rasa personalisasi, rasa komunitas, mudah berkomunikasi, dan melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel layanan kualitas interaksi merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna menggunakan *website* STIK Bina Husada.
- 4) Pengaruh *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* terhadap Kualitas Website
Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,01$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan secara linear antara *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kualitas *website*. Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kualitas *website*.

4.3.2 Kepentingan Pengguna Website STIK Bina Husada Berdasarkan Kualitas Website

Kepentingan pengguna *website* pada STIK Bina Husada yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

- 1) Kepentingan Pengguna Untuk Variabel Usability
Variabel pertama yaitu kegunaan (*usability*). Dari kedua variabel lainnya, variabel ini sangat diminati oleh pengguna *website*. Hal ini disebabkan karena kualitas kegunaan yang diberikan membuat pengguna merasa *website* memiliki tampilan yang menarik, mudah dipahami dan pengguna merasa *website* STIK Bina Husada mudah untuk digunakan. Sehingga pengguna merasa puas dengan kegunaan yang telah ada di *website* STIK Bina Husada.
- 2) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Information Quality
Kualitas informasi yang telah diberikan pada *website* STIK Bina Husada merupakan salah satu faktor pengguna untuk mengukur kualitas *website*. Pengguna dalam hal ini respondennya adalah mahasiswa STIK Bina Husada, *website* ini digunakan mahasiswa untuk memperoleh informasi yang akurat, dipercaya, relevan dan menjanjikan informasi dalam format yang sesuai. Berdasarkan kuesioner yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa merasa puas menggunakan *website* ini dari sisi kualitas informasi (*information quality*). Variabel kualitas informasi merupakan variabel yang kedua yang diminati pengguna dalam menggunakan *website*.
- 3) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Service Interaction Quality
Layanan kualitas interaksi dari *website* yang ditampilkan pada *website* STIK Bina Husada merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kualitas *website*. Layanan kualitas interaksi yang dihasilkan *website* cukup diminati oleh pengguna, dalam hal ini penggunaannya adalah mahasiswa. Akan tetapi variabel layanan kualitas interaksi ini merupakan variabel yang terendah ketiga yang diminati oleh mahasiswa. Maka dari itu pengelola *website* STIK Bina Husada diharapkan dapat memberikan layanan kualitas

interaksi yang bersifat pribadi sehingga mahasiswa merasa puas dan aman saat bertaransaksi pada *website*.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Secara keseluruhan kualitas kegunaan (*Usability*) yang paling baik yaitu *website* menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memiliki kompetisi, sehingga *website* cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik. Dari hasil regresi pada penelitian ini kualitas kegunaan (*Usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0.25, sedangkan untuk kualitas informasi (*Information Quality*) yang paling baik yaitu *website* menyediakan informasi yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak menyediakan informasi yang detail, sehingga *website* cenderung memiliki kualitas informasi yang kurang baik. Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0.38 dan untuk kualitas interaksi pelayanan yang paling baik pada *website* memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (*feed back*), sehingga *website* cenderung memiliki kualitas interaksi pelayanan yang kurang baik. Kemudian kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0.67.
2. Dari hasil nilai thitung dan tingkat signifikan dari variabel *usability* menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,365 > \alpha 0,05$ dan nilai thitung adalah $0,025 < t_{tabel} 1,66$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dan variabel *information quality* yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,193 > \alpha 0,05$ dan nilai thitung adalah $0,038 < t_{tabel} 1,66$ maka H_0 diterima dan H_2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *usability* dan *information quality* menunjukan bahawa kedua variabel tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna *website* STIK Bina Husada secara parsial. Sedangkan untuk variabel *service interaction quality* yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0,017 < \alpha 0,05$ dan nilai thitung adalah $0,067 < t_{tabel} 1,66$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukan bahawa ada berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* yang dinilai dari kepuasan pengguna *website* STIK Bina Husada secara parsial, sehingga berpengaruh terhadap kualitas *website*.

Referensi

- [1] Rasmila, R. 2018. Evaluasi Website Dengan Menggunakan System Usability Scale (SUS) Pada Perguruan Tinggi Swasta di Palembang. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 4(1), 89-98.
- [2] Rasmila, R., & Amalia, R. 2019. SISTEM INFORMASI PENENTUAN PERSIAPAN STOK OBAT MENGGUNAKAN WEIGHTED MOVING AVERAGE. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 8(3), 465-478.
- [3] Syaifullah dan Soemantri, D. O. 2016. Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 2(1). 19-25.
- [4] Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. 2019. Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23-31.

-
- [5] Napitupulu, D. B. 2016. Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan WebQual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51-64.
- [6] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.