

## ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE UMKM KAIN TENUN SONGKET KOTA PALEMBANG

Irma Salamah<sup>1)</sup>, Hj Lindawati<sup>2)</sup>, Aryanti<sup>3)</sup>, Asriyadi<sup>4)</sup>

Politeknik Negeri Sriwijaya

Jln. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

E-mail : irma.salamah@yahoo.com<sup>1)</sup>, lindawati\_911@yahoo.com<sup>2)</sup>, aryanti@polsri.ac.id<sup>3)</sup>,  
asriadi@polsri.ac.id<sup>4)</sup>

### Abstrak

*Website merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui kualitas sebuah website maka perlu dilakukan pengukuran, dengan melakukan pengukuran kualitas suatu website dapat diketahui persepsi pengguna terhadap website tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dengan tiga dimensi utama yaitu Usability Quality, Information Quality dan Service Interaction Quality. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna yaitu ibu-ibu dharmawanita Polsri yang pernah mengunjungi website UMKM kain tenun songket kota Palembang, dimana jumlah website yang diteliti adalah 13 website UMKM kain tenun songket. Sampel dari penelitian ini 90 pengguna yang pernah mengunjungi website. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah Service Interaction Quality, Information Quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Usability Quality tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna*

**Kata Kunci :** *webqual 4.0, usability quality, information quality, service interaction quality*

### Abstract

*Website is one form of mass media that published through internet network that can be accessed wherever and whenever. To know the quality of a website then it is necessary to do measurements, by measuring the quality of a website can be known the user's perception of the website. In this study using WebQual 4.0 method with three main dimensions of Usability Quality, Information Quality and Service Interaction Quality. This research was conducted by using survey method. The population of this study is the users who have visited the website of MSMEs namely dharmawanita Polsri, where the number of websites studied is 13 website songket MSMEs. Samples from this study 90 users who have visited the website. The test is done by multiple linear regression analysis. The results obtained in this study is Service Interaction Quality, Information Quality affects user satisfaction. Quality Usability does not affect the user satisfaction.*

**Keywords:** *webqual 4.0, usability quality, information quality, service interaction quality .*

## 1. Pendahuluan

Tidak hanya terkenal dengan pempek-nya saja, Palembang juga terkenal dengan kain khasnya yaitu kain songket Palembang. Songket adalah jenis kain tenunan tradisional Melayu dan Minangkabau di Indonesia, Malaysia, dan Brunei. Songket digolongkan dalam keluarga tenunan brokat. Songket ditenun dengan tangan dengan benang emas dan perak dan pada umumnya dikenakan pada acara-acara resmi. Seperti di kota lain, kota Palembang memiliki banyak jenis industri kreatif seperti industri kerajinan ukiran Palembang, kain sutera, kain tajung, dan kain songket. Industri kain songket Palembang merupakan salah satu industri kreatif yang sudah lama diunggulkan dan menjadi ciri khas kota Palembang.

Tantangan terberat yang dihadapi UMKM pada saat ini adalah bagaimana UMKM tersebut dapat memasarkan produknya secara lebih luas dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang ada. Salah satu cara untuk memasarkan produk adalah dengan menggunakan promosi-promosi online pada website.

*Website* telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan / organisasi-organisasi sebagai media atau sarana untuk melakukan berbagai aktifitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh, sehingga dapat dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan. Saat ini hampir seluruh institusi pendidikan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada seluruh civitas kampus tersebut. *Website* atau *World Wide Web* (WWW) adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka. *Website* sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (S. Barnes, 1998). Teknologi sekarang ini semakin maju dan berkembang secara pesat sehingga banyak dimanfaatkan untuk berbagai macam kebutuhan, salah satunya adalah untuk berbisnis. Dari sekian banyak bisnis yang ada di internet, apakah salah satunya adalah e-commerce. E-commerce merupakan suatu model bisnis ataupun usaha yang mana membuat sebuah perusahaan dan juga individu untuk bisa melakukan transaksi bisnis melalui jaringan ataupun peralatan elektronik, khususnya pada jaringan internet. E-commerce sendiri memiliki banyak sekali manfaat baik itu untuk pemilik bisnis maupun untuk konsumennya. Metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *WebQual* versi 4.0. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs.

Penelitian kualitas *website* telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Candra, 2012) mengenai evaluasi kualitas *website* pemerintah daerah kabupaten Ogan Ilir. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *WebQual* (*usability*, *information quality* dan *service interaction quality*) berkontribusi positif terhadap kualitas *website* dalam penelitian ini. Penelitian lain dilakukan oleh (Syaifullah, 2016) mengenai pengukuran kualitas *website* CV. Zamrud Multimedia Network. Hasil dari penelitian ini kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). (Alvina, 2017) melakukan penelitian kualitas *website* Lazada. Hasil penelitian menunjukkan kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Lazada Indonesia.

UMKM sebagai salah satu perusahaan e-commerce, berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam layanan informasi melalui internet yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen yang semakin akrab dengan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet. Menyadari hal itu *website* UMKM harus bisa meningkatkan kualitas *website* nya. Dengan adanya media informasi yang dimiliki seperti *website* yang merupakan sarana yang sangat digunakan untuk membantu dalam mewujudkan tujuan, terutama dalam memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan. Melihat kenyataan tersebut desain sebuah *website* merupakan salah satu kunci sukses suatu lembaga yang ingin mengimplementasikan konsep dalam pendidikan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan *website*. Suatu *website* yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat. Untuk mengetahui kelayakan tersebut dilakukan pengukuran dengan menggunakan metode *WebQual* (S. Monalisa, 2016). Untuk itulah maka dalam penelitian ini akan dianalisis bagaimana kualitas *website* 13 UMKM kain tenun songket kota Palembang dilihat dari sisi pengguna, dimana sample yang diambil yaitu ibu-ibu dharma wanita yang pernah mengunjungi *website* .

## 2. Kajian Pustaka

### 2.1 Website

*World Wide Web* (WWW) atau biasa disebut dengan *website*, merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Informasi *Website* disebarluaskan melalui *hypertext* (suatu cara untuk menghubungkan berbagai dokumen di internet), yang dapat memungkinkan suatu teks pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lainnya. Dengan pendekatan *hypertext* ini seseorang mendapatkan informasi dengan meloncat dari satu dokumen ke dokumen yang lain (S. Barnes, 1998). *Website* adalah

gabungan antara publikasi cetak dan pengembangan *website*, antara marketing dan perhitungan, antara seni dan teknologi, dan antara komunikasi internal dan hubungan dengan pelanggan. *Website* juga dikenal sebagai sistem yang menghubungkan antar dokumen *Hypertext* yang ada di internet. Melalui *website*, orang-orang dapat mengakses informasi bukan hanya berupa teks, tetapi juga gambar, suara dan film. Untuk menghasilkan *website* dibutuhkan *software* yang disebut *browser* (S. Monalisa, 2016). Penggunaan *website* sangat meningkat sehingga pentingnya perhatian tentang pengembangan *website* seperti metode evaluasi untuk memperoleh informasi yang dipercaya tentang kualitas produk dan penggunaan sistematis model, metode, dan alat teknisnya. Telah banyak penelitian yang dilakukan, untuk mendapatkan kualitas *website* yang baik, walaupun ini bukan pekerjaan mudah, namun pengelola *website* harus selalu melakukannya supaya *user* selalu puas pada *website* yang dikunjungi. Fokus pada kualitas *website* sudah diperkenalkan pada bidang *website engineering* (M. Fadli, 2015).

## 2.2 Metode WebQual

*WebQual* merupakan metode pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya dengan metodologi *Quality Function Deployment* (QFD) yang merupakan sebuah sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan juga jasa.

Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti situs dalam pemberian informasi yang diharapkan pengguna, kemudahan untuk ditelusuri dalam pencarian informasi, kemudahan dalam pengoperasian situs bagi pengguna, kemudahan dalam sistem navigasi memberikan pengalaman baru tentang informasi yang dibutuhkan pengguna, *WebQual* menggunakan tiga parameter, yaitu :

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi
2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran
3. *Usability* dari *human-computer interaction*

## 2.3 Usability Quality

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Menurut Barnes, kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *uptodate* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai (Barnes, 2002).

Berikut ini tiga komponen umum *usability* :

1. Adanya keterlibatan seorang pengguna,
2. Pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan
3. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal

## 2.4 Information Quality

Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*). *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Barnes, 2002).

## 2.5 Service Interaction Quality

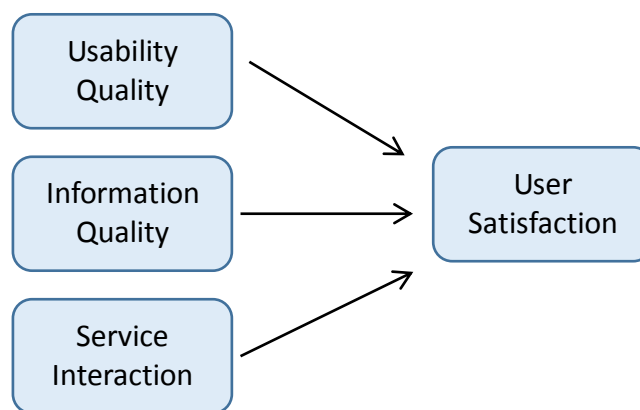
*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site* (Barnes, 2002).

### 3. ANALISA DAN PERANCANGAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu-ibu dharma wanita Polsri yang pernah mengunjungi website 13 UMKM kain tenun songket kota Palembang. Pengambilan sample dilakukan dengan teknik convenience sampling. Defenisi convenience sampling menurut Sekaran (2006) adalah *Convenience sampling reverse to the collection the information from members of population who are conveniently available to provide it*. Menurut Sarwoko (2007) *Convenience Sampling* cara mengumpulkan informasi dari elemen- elemen populasi yang tersedia dengan tidak perlu susah payah. Sebagai contoh, penelitian yang menggunakan teman-teman sekampus, tetangga, saudara-daudara sendiri sebagai responden. Sample yang diambil pada penelitian ini berjumlah 90 pengguna yaitu ibu-ibu dharma wanita Polsri yang pernah mengunjungi website UMKM kain tenun songket kota .

#### 3.2 Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

#### 3.3 Teknik pengumpulan data

1. Studi Lapangan (Field Research) : penulis langsung ke lapangan guna mengetahui permasalahan yang terjadi sekaligus untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan yaitu dengan cara memberikan angket (kuesioner) dimana penulis memberikan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian kepada responden dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis, kemudian diolah dan dianalisis.
2. Studi Kepustakaan (Library Research) : mengumpulkan data dengan cara membaca, mempelajari, dan menganalisa buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

#### 3.4 Pengujian Kualitas Data

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar hipotesis yang diajukan dapat diuji dan pertanyaan penelitian dapat dijawab. Dua kriteria utama untuk menguji seberapa baik instrument pengukuran yang digunakan yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian validitas juga dilakukan untuk setiap butir pertanyaan yang digunakan dalam variabel. Suatu instrument dikatakan valid jika nilai *corrected item total correlation* > r tabel (Duwi, 2010) . Sedangkan uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrument dipastikan validitasnya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dengan melihat nilai koefisien *Alpha* atau *Alpha Cronbach*. Suatu instrument dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* > 6 (Sekaran, 2006).

Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel-variabel adalah :

**Tabel 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas X1**

<b>Item-Total Statistics</b>					<b>Reliability Statistics</b>	
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	N of Items
X1.1	11.3600	2.747	.405	.565	.630	4
X1.2	10.9467	2.484	.459	.523		
X1.3	11.2133	2.981	.360	.595		
X1.4	11.1600	2.893	.420	.556		

**Table 2. Hasil uji validitas dan reliabilitas X2**

<b>Item-Total Statistics</b>					<b>Reliability Statistics</b>	
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	N of Items
X2.1	11.1200	4.485	.613	.781	.817	4
X2.2	10.8933	4.313	.711	.738		
X2.3	11.3867	4.132	.568	.812		
X2.4	10.9200	4.399	.684	.750		

**Table 3. Hasil uji validitas dan reliabilitas X3**

<b>Item-Total Statistics</b>					<b>Reliability Statistics</b>	
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	N of Items
X3.1	10.8667	3.658	.676	.678	.776	4
X3.2	10.8133	3.235	.646	.685		
X3.3	10.8933	3.934	.571	.729		
X3.4	11.0667	3.766	.458	.790		

**Table 4. Hasil uji validitas dan reliabilitas Y**

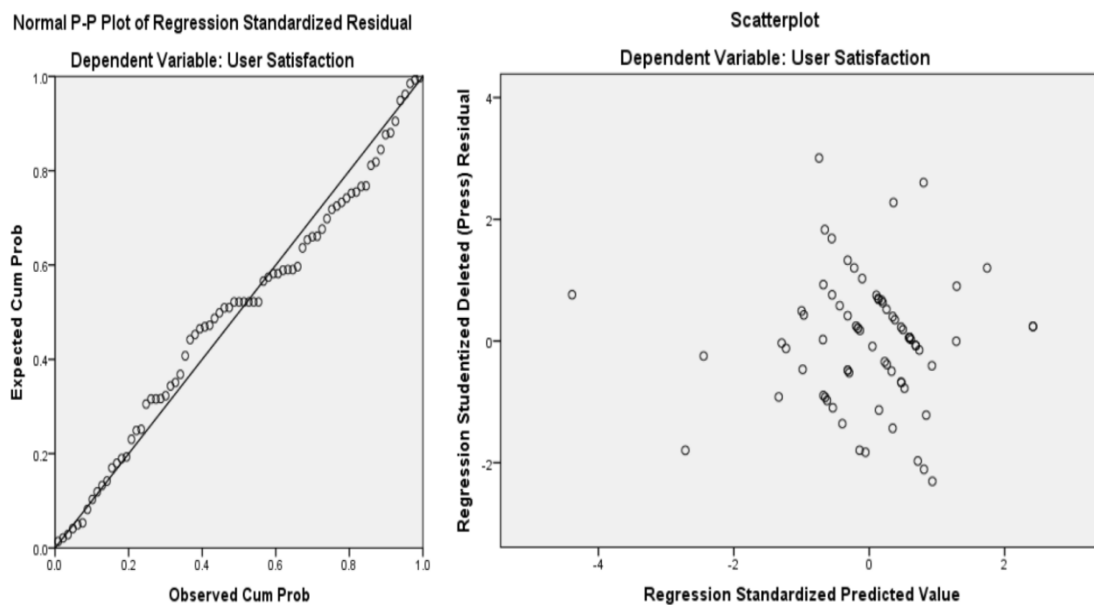
<b>Item Statistics</b>				<b>Reliability Statistics</b>	
	Mean	Std. Deviation	N	Cronbach's Alpha	N of Items
Y1.1	3.7867	.72211	75	.773	3
Y1.2	3.6267	.88185	75		
Y1.3	3.6133	.65540	75		

Dari tabel 2,3,4 terlihat hasil uji validitas diperoleh r hasil (*corrected item-total correlation*) > r tabel (r tabel = 0,224). Hal ini berarti variabel *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian.

Hasil uji reliabilitas juga terlihat dari tabel 2,3,4 dimana nilai cronbach alpha *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* lebih besar dari 0,6 (cronbach alpha>0,6). Dengan demikian maka variabel *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk penelitian.

### 3.5 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dianalisis data tersebut harus diuji apakah melanggar asumsi dasar yang telah ditentukan. Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel dan melihat validitas dan reliabilitas yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heterokedastisitas. Uji normalitas untuk melihat apakah data terdistribusi normal (dengan grafik normal distribution), uji multikolinieritas untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variable independen dalam model regresi (dengan nilai VIF < 10), uji autokorelasi untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual (tidak terjadi auto korelasi jika DW<1 dan DW>3) dan uji heterokedastisitas untuk melihat apakah data menyebar secara acak atau tidak (dengan grafik scatter plot).



Gambar 2. Hasil uji normalitas dan heterokedastisitas

Dari gambar 2 terlihat bahwa data terdistribusi mendekati garis normal dan menyebar secara acak, ini berarti tidak ditemukan adanya masalah heterokedastisitas.

Hasil uji multikolinieritas :

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.716	.949		.754	.453		
	Usability Quality	.190	.096	.211	1.984	.051	.418	2.395
	Information Quality	.182	.079	.259	2.303	.024	.374	2.671
	Service Interaction Quality	.329	.083	.429	3.958	.000	.404	2.474

a. Dependent Variable: User Satisfaction

Pada tabel 5 terlihat bahwa nilai VIF untuk kedua persamaan adalah lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ditemukan adanya masalah multikolinieritas.

### 3.6 Pengujian Hipotesis

Analisis varian merupakan analisis statistika yang mempunyai fungsi membedakan rerata lebih dari dua kelompok data dengan cara membandingkan variansinya. Analisis varian termasuk dalam kelompok statistic parametric. Sebagai alat statistik parametrik maka untuk dapat menggunakan rumus ANOVA terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi analisis. Istilah *mean of squares* dalam ANOVA tidak lain adalah rerata kuadrat skor simpangannya yang menunjukkan variansi suatu distribusi yang diamati. *Mean of squares* ini diperoleh dari jumlah kuadrat skor simpangannya atau yang dikenal dengan istilah *sum of squares* dibagi dengan jumlah sampelnya. Untuk menguji hipotesis, ANOVA melakukan perbandingan antara variansi antar kelompok yang dikenal dengan istilah *mean of squares between groups* dengan variansi dalam kelompok (*mean of squares within groups*). Hasil perbandingan tersebut kemudian diuji signifikansinya untuk mengetahui penerimaan atau penolakan dari hipotesis yang diajukan.

Untuk menguji signifikansi masing-masing variabel bebas digunakan uji t (t-test), dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel terikat (variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat). Apabila t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas signifikan pengaruhnya terhadap variabel terikat (variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat) (Duwi, 2010).

Dari hasil uji t (tabel 5) terlihat t hit > t tabel (t tabel = 1,99), sig < 0,05. yang berarti *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* website tokopedia. Hal ini dikarenakan pengguna tokopedia merasa website tokopedia memberikan informasi yang *up to date*, sesuai dengan kebutuhan, dapat dipercaya, aman, dan semua proses dapat diselesaikan secara online. Sedangkan untuk *usability* nilai t hit < t tabel, sig > 0,05, yang berarti *usability quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction* website tokopedia. Hal ini dikarenakan pengguna yang merupakan mahasiswa sudah terbiasa menggunakan internet sehingga sudah memahami dalam mengoperasikan dan bernavigasi dalam dunia internet.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan *Information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap user satisfaction website tokopedia. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvina (2017), S.Monalisa (2016), Candra (2012), Syaifullah (2016), dan M.Fadli (2015). Hal ini pengguna yang dalam penelitian ini ibu-ibu dharmo wanita Polstri merasa website UMKM kain tenun songket memberikan informasi yang *up to date*, sesuai dengan kebutuhan, dapat dipercaya, aman, dan semua proses dapat diselesaikan secara online.

*Usability quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alvina (2017), Monalisa (2016), Candra (2012), Syaifullah (2016), dan M.Fadli (2015). Hal ini dikarenakan responden yang diambil dalam penelitian ini merupakan ibu-ibu

---

dharmawanita yang sudah terbiasa berbelanja online sehingga sudah memahami dalam mengoperasikan dan bernavigasi dalam dunia internet.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alvina. P. Astuti and P. K. Sari, "Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Pengguna Lazada Indonesia"
- [2] Candra Irawan, "Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *WebQual* (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)", *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, VOL. 4, NO. 2, Oktober 2012,
- [3] Duwi Priyatno. "Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS", 2010. MediaKom.
- [4] M. Fadhli, dll., "Konseptual Framework Untuk Pengukuran Kualitas Website," Seminar Nasional Informatika 2015 (semnasIF 2015) ISSN: 1979-2328 UPN Veteran Yogyakarta, 14 November 2015.
- [5] Nurhayati, "Analisa *Website* Puslit Indonesia Dengan Menggunakan *WebQual* Untuk Pengukuran Kualitas *Website*," *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika* ISSN 2087-2062, 2008.
- [6] Sarwoko, "Statistik Inferensi", 2007. C.V Andi Offset, Yogyakarta
- [7] S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual : An Exploration of Web-site Quality." 1998
- [8] S. Barnes and R. Vidgen, "An Intergrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality", *Journal of Electronic Commerce Research*, VOL. 3, NO. 3, 2002.
- [9] Sekaran, "Metode Penelitian", 2006, Edisi Kelima, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- [10] S. Monalisa, "Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *WebQual* ( Studi Kasus : UIN Suska Riau )", *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 13, No.2, Juni 2016, pp.181 - 189 ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939 online.
- [11] Syaifullah dan D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode *WebQual* 4.0", *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, Februari 2016.
- [12] <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/>, diakses tanggal 7 Agustus 2017
- [13] <http://www.citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.107.5463>, diakses tanggal 20 Agustus 2017