



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA TEHADAP LAYANAN WEBSITE SMK NEGERI 1 OKU

Sri Nurfatidah

E-mail: Nurfatidah@gmail.com

Abstrak: Kemajuan teknologi telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah pada dunia bisnis pendidikan pula bersamaan dengan adanya internet sebuah website menjadi sarana penyedia informasi dan komunikasi kepada para pengguna website SMKN 1 OKU. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website SMKN 1 OKU, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna website pada SMKN 1 OKU. Subjek penelitian ini ialah siswa/i yang terdaftar sebagai siswa/i SMKN 1 OKU dan objek penelitian ini adalah website SMKN 1 OKU. Metode penelitian dalam ini menggunakan metode webqual 4.0. Dalam metode webqual memiliki 3 indikator yaitu : Usability/penggunaan, information quality/kualitas informasi, service interaction/pelayanan interaksi. Hasil penelitian menunjukkan pengguna website pada SMKN 1 OKU puas dengan hasil perhitungan dari 3 indikator diatas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pengelola website pada SMKN 1 OKU untuk sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan website SMKN 1 OKU.

Kata kunci: Analisis tingkat kepuasan pengguna Website pada SMKN 1 OKU, WEBQUAL.

Technological progress has impact on all aspects of human life, one of which is the business world of education also simultaneously with the internet a website becomes a means of information and communication provider to the users of SMKN 1 OKU website. This study aims to analyze the website SMKN 1 OKU, and to determine the level of user satisfaction website on SMKN 1 OKU. The subject of this research is students who are registered as students of SMKN 1 OKU and the object of this research is SMKN 1 OKU website. This research method using webqual 4.0 method. In method webqual have 3 indicator that is: usability, quality of information, service interaction. The results showed the user website on SMKN 1 OKU satisfied with the results of the calculation of the above 3 indicators. This research is expected to provide input on the website manager on SMKN 1 OKU for as reference to improve the quality of SMKN 1 OKU website.

Keywords: Analysis of Website user satisfaction at SMKN 1 OKU, WEBQUAL.



1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diera Dalam era digital saat ini, peran teknologi internet dirasakan makin penting karena memberikan manfaat ganda bagi sekolah. Melalui Internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan, oleh karena itulah hampir setiapsekolah menyediakan layanannya melalui *website* untuk memberikan kemudahan bagi siswa yang ingin mencari informasi tentang sekolah.

Oleh karena itu, dalam sebuah organisasi, *website* sangatlah penting bagi sebuah organisasi, untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat luas dimana saja dan kapan saja (wahidin abbas 2013:1). SMK NEGERI 1 OKU memiliki *website* resmi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada siswanya yang beralamat www.smknegeriloku.sch.id.

Website SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU ini memiliki kekurangan antara lain tampilan yang kurang menarik dan kurangnya minat siswa dalam pengolahan *website*. Dari penjelasan tersebut maka perlu dilakukan penilaian menyangkut pada kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk kualitas penggunaan dari *website* itu sendiri.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk menganalisis *website* ini. Adapun dalam menganalisa *website* SMKN 1 OKU ini menggunakan metode *WebQual* yaitu

metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas *website* berdasarkan penilaian pengguna *website* tersebut.

Adapun dalam penelitian pada metode *webqual* ini dimensi yang digunakan adalah pada kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas penggunaannya.

Dari uraian diatas, maka Penulis mengambil judul **“ANALISIS IMPLEMENTASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SMK NEGERI 1 OKU DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 Identikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam hal pembuatan sebuah *website* tidak ada yang sempurna. Maka berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka pada penelitian ini dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penilaian pengguna *website* tersebut.
2. Pengukuran kualitas *website* tersebut.
3. Interaksi dari *website* tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang ada untuk dijadikan pembahasan yaitu “Bagaimana implementasi kualitas *website* pada SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU dengan menggunakan metode *webqual*?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan dari *user* ke penerima (Siswa) terhadap kualitas *website* SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU tersebut, dari segi kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan, khususnya pada SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU.
2. Untuk memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas *website* tentang tindakan apa yang harus dilakukan oleh *user* guna meningkatkan kualitas *website*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis
Penerapan ilmu pengetahuan dan pengalaman terhadap penelitian dalam menambah wawasan dibidang analisis *website*. Penulis juga dapat belajar menganalisis *website* dengan metode *webqual*.
2. Bagi Penulis
Menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman terhadap penelitian dalam bidang analisis *website*. Penulis juga dapat

belajar menganalisis *website* dengan metode *webqual*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan Masalah pembahasan ini antara lain:

1. *Website* SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU.
2. Menganalisis *website* dengan metode *webqual*.
3. Pengambilan data sampel hanya diutamakan untuk seluruh kelas XI.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Jogiyanto (2011:129), “analisis sistem adalah tahap yang dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap sistem berjalan dan bertujuan untuk mengetahui segala permasalahan yang terjadi serta memudahkan dalam menjalankan tahap selanjutnya yaitu tahap perancangan sistem”.

2.2 Pengertian Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Menurut Adi Nugroho (2010:33), “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.

2.2 Pengertian Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Menurut Adi Nugroho (2010:33), “implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.

2.3 Pengertian Website

Menurut Hidayat (2010:6), “*website* adalah keseluruhan halaman-halaman *website* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *website* yang saling berhubungan.

2.4 Pengertian WebQual

Menurut Slabey (2013:6), “*webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian”.

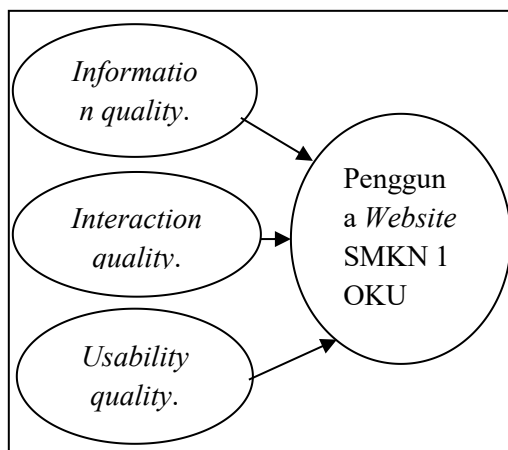
Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu:

1. *Usability*.
2. Kualitas interaksi (*information quality*).
3. Interaksi layanan (*service interaction*).

Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari *Webqual* versi 4.0.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber : Widya Sastika (2016).

Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

3.1 OBJEK PENELITIAN

3.1.1 Sejarah Singkat SMKN 1 OKU

SMK Negeri I OKU didirikan pada tahun 1958, dimulai dengan (SMEP) Sekolah Menengah Ekonomi Pertama, seiring dengan kemajuan Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ulu pada Tahun 1978 SMEP berubah menjadi Sekolah Menengah Ekonomi Atas (SMEA) Negeri baturaja.

SMK N I OKU adalah satu-satunya SMK Bisnis Management (BM) Negeri di Kabupaten



Ogan Komering Ulu bahkan di 3 kabupaten, OKU, OKU Timur, OKU selatan.

3.1.2 IDENTITAS SEKOLAH

Nama Sekolah	SMK Negeri 1 OKU
Status	Negeri Sekolah Standar Nasional
Akreditasi	A Amat Baik SK No.350/BAP SM/TU/XI/2011 Tanggal 28 November 2011
NSS	401110301001
NIS	40.001.1
Nama Kepala Sekolah	Drs. Arief Basuki, M.T
SK Bupati OKU Nomor	/2/76/KPTS/IV 2012
Kelurahan	Baturaja Lama

Sumber: Data Sekunder SMK NEGERI 1 OKU.

Gambar 2. Identitas Sekolah

3.1.3 Visi dan Misi SMK Negeri 1 OKU

Adapun visi dan misi SMK Negeri 1 OKU adalah sebagai berikut:

1. Visi

“Menghasilkan lulusan yang disiplin , terampil, professional produktif dan berjiwa wiraswasta serta berwawasan lingkungan untuk mencapai kesejahteraan”.

2. Misi

1. Terciptanya kerjasama yang menguntungkan dengan dunia usaha dan Mempromosikan SMKN I OKU baturaja kepada masyarakat serta dunia Usaha/Industri(DU/DI).
2. Meningkatkan profesionalisme guru, siswa dan pegawai sesuai dengan bidangnya masing-masing.

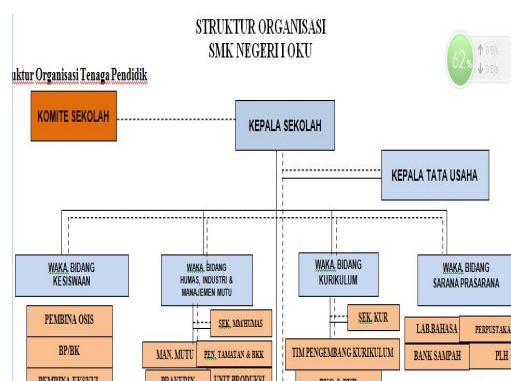
3.1.4 Tujuan SMK Negeri 1 OKU

TUJUAN

1. Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesionalitas
2. Menyiapkan siswa agar mampu memilih karir dalam era globalisasi
3. Menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha/dunia industri.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi SMK NEGERI 1 OKU dan pembagian-pembagian tugasnya.



Sumber: Data Sekunder SMK NEGERI 1 OKU

Gambar 3. Struktur Organisasi

3.3 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:24), “metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode deskriptif.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis memakai metode kuantitatif karena penelitian ini lebih banyak menggunakan analisis. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variable dan indikator. Setiap variable yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variable tersebut,

sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang belaku umum di dalam suatu parameter.

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan/*Observasi*

Sukardi (2013:367), “*observasi* adalah kegiatan kita yang paling utama dan teknik penelitian ilmiah yang penting”.

2. Kuesioner

Sukardi (2013:373), “kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan terhadap responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut”.

4. Studi Pustaka

Sugiyono (2014:143), “studi pustaka dilakukan guna mencari data atau informasi penelitian melalui membaca buku referensi, penelitian atau jurnal-jurnal terdahulu serta melalui media internet”.

3.3.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, terdiri dari 2 yaitu :

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Singgih Santoso (2017:6), “yaitu data yang bukan berupa angka”.

b. Data Kuantitatif

Singgih Santoso (2017:7), “yaitu data yang berupa angka dalam arti yang sebenarnya”.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Purwanto (2011:357), “data yang dikumpulkan sendiri secara langsung”.

b. Data Sekunder

Purwanto (2011:357), “data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain”.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Populasi

Definisi populasi menurut Singgih santoso (2017:4), “populasi adalah sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena”.

Populasi dalam penelitian ini siswa/i kelas XI sebanyak 279 orang siswa/i, yang diambil dari jurusan akuntansi sebanyak 79 orang terdiri dari 8 laki-laki dan perempuan 71 orang, jurusan administrasi perkantoran sebanyak 119 orang terdiri dari 19 laki-laki dan perempuan 100 orang, jurusan pemasaran sebanyak 42 orang terdiri dari 10 laki-laki dan perempuan 32 orang, jurusan teknik komputer dan jaringan sebanyak 39 orang terdiri dari 18 laki-laki dan perempuan 21 orang.

Populasi Siswa

Tabel 3.3 Populasi Siswa

No	Jurusan	Kelas	Jumlah Siswa	Keterangan
1	Administrasi Perkantoran	XI	119	
2	Akuntansi	XI	79	
3	Pemasaran	XI	42	
4	Teknik Komputer dan Jaringan	XI	39	
Total			279	

Sumber: Data Sekunder SMK NEGERI 1 OKU.

Sumber: Data Sekunder SMK NEGERI 1 OKU.

Gambar 4. Populasi Siswa

3.4.2 Sampel

Menurut Singgih santoso (2017:4), “sekumpulan data yang diambil atau diseleksi dari populasi”. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yang mana dalam penelitian ini seluruh populasi di SMK NEGERI 1 OKU yaitu seluruh kelas XI sebanyak 279 siswa.

Rumus Slovin :

Ket :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

n = sampel

N = populasi

e = persentase kelonggaran telitian

karena kesalahan sampel yang masih bisa di tolelir 10%.

ad
al
ah
:
=
N
1+
ne²

Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

$$n = \frac{279}{1+279(0,1)^2}$$

$$n = \frac{279}{3,79} = 73,61 = 74 \text{ Sample}$$

Sumber: Data Sekunder Penelitian tahun 2017

menyatakan persetujuannya atas dasar persepsi masing-masing. Jawaban terdiri dari 5 pilihan yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Bobot pemberian nilai dapat dilihat pada tabel

Bobot Nilai Jawaban Responden

Sumber: Data Sekunder

3.5 Uji Validasi

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid.

Menurut Duwi Priyanto (2012:95), “untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang diukur”. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1. Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel sebesar 0,444 maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung tidak positif dan r hitung $< r$ tabel sebesar 0,444 maka variabel tersebut tidak valid.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling sangatlah diperlukan dalam sebuah penelitian karena hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Untuk itu teknik sampling haruslah secara jelas tergambar dalam rencana penelitian sehingga jelas dan tidak membingungkan ketika terjun dilapangan.

Singgih Santoso (2017:65), “mengelompokkan teknik sampling menjadi 2 (dua) yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*”.

3.4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan memberikan skor kepada masing-masing alternatif jawaban. Prosedur pengukurannya adalah responden diminta untuk

Uji Variabel Validitas.

NO	PERTANYAAN	R TABEL	R HITUNG	KET
1.	Saya merasa website SMKN 1 OKU merupakan situs yang berkompeten.	0,444	0,563	Valid
2.	Saya merasa websiteSMKN 1 OKUmudah diakses.	0,444	0,789	Valid
3.	Saya merasa desain website SMKN 1 OKU sesuai dengan dunia teknologi dan pendidikan.	0,444	0,563	Valid
4.	Saya merasa websiteSMKN 1 OKUmudah untuk digunakan.	0,444	0,789	Valid
5.	Saya merasa WebsiteSMKN 1 OKUmiliki tampilan yang menarik.	0,444	0,789	Valid
6.	Website SMKN 1 OKUmemberikan informasi yang akurat.	0,444	0,789	Valid
7.	Website SMKN 1 OKUmemberikan informasi yang tepat waktu/ up to date.	0,444	0,563	Valid
8.	Website SMKN 1 OKUmemberikan informasi yang dapat dipercaya.	0,444	0,887	Valid

Sumber: SPSS Statistics 24

Gambar 5. Uji Variabel Validitas

3.6 Uji Reliabilitas

Menurut Duwi Priyanto (2012:95), “untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang”.

Uji Variabel reliabilitas.



Pertanyaan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya merasa <i>website</i> SMKN 1 OKU merupakan situs yang berkompeten.	65,27	9,187	.485	-1.596 *
Saya merasa <i>website</i> SMKN 1 OKU mudah diakses.	65,33	9,147	.354	-1.863 *
Saya merasa desain <i>website</i> SMKN 1 OKU sesuai dengan dunia teknologi dan pendidikan.	65,27	9,042	.640	-1.280 *
Saya merasa <i>website</i> SMKN 1 OKU mudah untuk digunakan.	65,73	9,734	.071	-3.166 *
Saya merasa <i>Website</i> SMKN 1 OKU memiliki tampilan yang menarik.	65,73	9,621	.071	-3.166 *
<i>Website</i> SMKN 1 OKU memberikan informasi yang akurat.	65,33	9,147	.354	-1.863 *
<i>Website</i> SMKN 1 OKU memberikan informasi yang tepat waktu 'up to date'.	65,80	10,147	.170	-2.596 *
<i>Website</i> SMKN 1 OKU memberikan informasi yang dapat dipercaya.	65,20	9,684	.235	-2.212 *

Sumber: SPSS Statistics 24.

Gambar 6. Uji Variabel Reliabilitas

Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Teknik yang digunakan direliabilitas yaitu teknik *Alpha Cronbach*. Perhitungan dengan menggunakan komputer program *SPSS for windows* versi 24.

3.7 Metode Analisis

Metode analisis sistem adalah aktivitas, metode, praktik terbaik dan peralatan terotomatis yang digunakan untuk mengembangkan dan secara berkesinambungan memperbaiki sistem informasi dan perangkat lunak. Pengembangan sistem informasi merupakan penyusunan suatu sistem untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada.

3.8 Metode Analisis Deskriptif

Menurut Hartono (2013:29), "analisis deskriptif merupakan dasar dari analisis inferensial atau analisis lanjut".

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran data yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahap metode pengumpulan data:

1. Penyusunan (*editing*) merupakan kegiatan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden.

2. Pengkodean (*coding*) adalah kegiatan setelah dilakukannya penyuntingan data, kegiatan berikutnya yaitu pengkodean yang dilakukan dengan menggunakan cara memberikan symbol atau tanda yang berupa angka terhadap jawaban responden yang diterima.
3. Tabulasi (*tabulating*) merupakan kegiatan menyusun juga menghitung data dari hasil pengkodean, kemudian akan dijadikan dalam wujud table.
4. Teknik Observasi melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Objek yang diobservasi adalah *website* SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU.
5. Kuesioner membuat sejumlah pertanyaan-pernyataan yang akan diisi oleh responden yang menggunakan *website* SMK NEGERI 1 OGAN KOMERING ULU, instrument atau alat pengumpulan datanya disebut angket.
6. Dokumentasi pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain.

3.9 Alat Bantu Analisis

SPSS yang merupakan kepanjangan dari *Statistical Package for Social Science*, pada mulanya memang digunakan untuk menganalisis data-data sosial kemasyarakatan. SPSS banyak digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, *survey*, penelitian pendidikan, pemasaran, dan lain-lain.

Seiring dengan berkembangnya waktu, SPSS tidak hanya digunakan pada ilmu sosial saja. Berbagai disiplin ilmu seperti ilmu sains pun banyak menggunakan SPSS sebagai *software* pengolah data. Karena itulah, kepanjangan SPSS pun berubah menjadi *Statistical Product and Service Solution*.

Kelebihan yang dimiliki oleh *software* SPSS antara lain:

1. Mengakses data dari berbagai format yang tersedia, seperti pada *dBase*, *Lotus*, *Textfile*,

dll. Sehingga data yang sudah adadari berbagai format dapat langsung digunakan untuk dianalisis.

2. Memberikan informasi lebih akurat dengan memberikan kode alasan jika terjadi *missing* data.
3. Mudah digunakan, pengguna taidak perlu belajar bahasa pemrograman.
Sedangkan kekurangan dari *Software* SPSS antara lain:
1. Meski tergolong pemrograman yang mudah digunakan, namun untuk dapat menjalankan program ini, pengguna minimal harus mengetahui dasar ilmu statistik terlebih dahulu.
2. Berkembangnya versi baru dengan cepat dan tampilan secara fisik yang terkadang berbeda dengan versi yang lama membutuhkan adaptasi dengan pengguna untuk dapat menjalankan program ini.

Secara garis besar, cara kerja SPSS terbagi atas 3 tahapan yaitu:

1. *Input* data
Langkah awal saat mengoperasikan SPSS adalah dengan memasukkan data. Masukkan data dalam *Data View*, untuk pengaturan dan memberikan nama variabel pada *Variable View*.
2. Proses
Sebelum dilakukan proses analisis data, pilih jenis analisis yang digunakan untuk mengolah data. Berbagai jenis analisis terdapat pada menu *Analyze*.
3. *Output*/hasil analisis
Setelah proses analisis data dilakukan, kemudian akan muncul hasil analisis pada jendela *output*. Hasil analisis dapat berupa angka yang tersusun dalam tabel maupun grafik sesuai dengan jenis analisis yang digunakan.

4. ANALISIS PENELITIAN

4.1 Analisis

Dalam menganalisa suatu sistem, penulis menganalisa permasalahan yang terdapat dalam sistem yang sedang berjalan. Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi terhadap *website*

SMKN 1 OKU tujuan untuk mengetahui pengukuran mutu dan tingkat kepuasan terhadap *website* SMKN 1 OKU menurut persepsi/penilaian dari seluruh siswa kelas XI jurusan akuntansi dan administrasi perkantoran.

4.1.1 Prosedur Pengguna

Pada SMKN 1 OKU prosedur pengguna dalam penelitian ini pengguna dapat mengakses *website*, seperti memilih berita, dan membaca artikel-artikel yang di *update* oleh *admin*.

4.1.2 Prosedur Admin

Pada SMKN 1 OKU khususnya admin dapat melakukan *login* ke *website* SMKN 1 OKU, untuk melakukan *update* berita, *input* data, menghapus data, mengelola dan mengembangkan *website*.

4.2 Tampilan *Website* SMKN 1 OKU

4.2.1 Tampilan *Home*

Berisi submenu tentang Profil, Pendidikan, Informasi, Galeri, Humas, Ekstrakurikuler, Alumni, PPDB, E-Learning.



Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 7. Tampilan Home

4.2.2 Tampilan Pendidikan

Berisi submenu tentang informasi Kurikulum, Kalender Pendidikan, Jadwal Pelajaran, Wali Kelas, Tata Tertib.



KELAS	PERIODE	KELOMPOK	DOSEN
1	07.00-08.00	1. B.1	1. B.1
2	08.00-09.00	2. B.1	2. B.1
3	09.00-10.00	3. B.1	3. B.1
4	10.00-11.00	4. B.1	4. B.1
5	11.00-12.00	5. B.1	5. B.1
6	13.00-14.00	6. B.1	6. B.1
7	14.00-15.00	7. B.1	7. B.1
8	15.00-16.00	8. B.1	8. B.1
9	16.00-17.00	9. B.1	9. B.1
10	17.00-18.00	10. B.1	10. B.1
11	18.00-19.00	11. B.1	11. B.1
12	19.00-20.00	12. B.1	12. B.1
13	20.00-21.00	13. B.1	13. B.1
14	21.00-22.00	14. B.1	14. B.1
15	22.00-23.00	15. B.1	15. B.1
16	23.00-24.00	16. B.1	16. B.1
17	24.00-25.00	17. B.1	17. B.1
18	25.00-26.00	18. B.1	18. B.1
19	26.00-27.00	19. B.1	19. B.1
20	27.00-28.00	20. B.1	20. B.1
21	28.00-29.00	21. B.1	21. B.1
22	29.00-30.00	22. B.1	22. B.1
23	30.00-31.00	23. B.1	23. B.1
24	31.00-32.00	24. B.1	24. B.1
25	32.00-33.00	25. B.1	25. B.1
26	33.00-34.00	26. B.1	26. B.1
27	34.00-35.00	27. B.1	27. B.1
28	35.00-36.00	28. B.1	28. B.1
29	36.00-37.00	29. B.1	29. B.1
30	37.00-38.00	30. B.1	30. B.1
31	38.00-39.00	31. B.1	31. B.1
32	39.00-40.00	32. B.1	32. B.1
33	40.00-41.00	33. B.1	33. B.1
34	41.00-42.00	34. B.1	34. B.1
35	42.00-43.00	35. B.1	35. B.1
36	43.00-44.00	36. B.1	36. B.1
37	44.00-45.00	37. B.1	37. B.1
38	45.00-46.00	38. B.1	38. B.1
39	46.00-47.00	39. B.1	39. B.1
40	47.00-48.00	40. B.1	40. B.1
41	48.00-49.00	41. B.1	41. B.1
42	49.00-50.00	42. B.1	42. B.1
43	50.00-51.00	43. B.1	43. B.1
44	51.00-52.00	44. B.1	44. B.1
45	52.00-53.00	45. B.1	45. B.1
46	53.00-54.00	46. B.1	46. B.1
47	54.00-55.00	47. B.1	47. B.1
48	55.00-56.00	48. B.1	48. B.1
49	56.00-57.00	49. B.1	49. B.1
50	57.00-58.00	50. B.1	50. B.1
51	58.00-59.00	51. B.1	51. B.1
52	59.00-60.00	52. B.1	52. B.1
53	60.00-61.00	53. B.1	53. B.1
54	61.00-62.00	54. B.1	54. B.1
55	62.00-63.00	55. B.1	55. B.1
56	63.00-64.00	56. B.1	56. B.1
57	64.00-65.00	57. B.1	57. B.1
58	65.00-66.00	58. B.1	58. B.1
59	66.00-67.00	59. B.1	59. B.1
60	67.00-68.00	60. B.1	60. B.1
61	68.00-69.00	61. B.1	61. B.1
62	69.00-70.00	62. B.1	62. B.1
63	70.00-71.00	63. B.1	63. B.1
64	71.00-72.00	64. B.1	64. B.1
65	72.00-73.00	65. B.1	65. B.1
66	73.00-74.00	66. B.1	66. B.1
67	74.00-75.00	67. B.1	67. B.1
68	75.00-76.00	68. B.1	68. B.1
69	76.00-77.00	69. B.1	69. B.1
70	77.00-78.00	70. B.1	70. B.1
71	78.00-79.00	71. B.1	71. B.1
72	79.00-80.00	72. B.1	72. B.1
73	80.00-81.00	73. B.1	73. B.1
74	81.00-82.00	74. B.1	74. B.1
75	82.00-83.00	75. B.1	75. B.1
76	83.00-84.00	76. B.1	76. B.1
77	84.00-85.00	77. B.1	77. B.1
78	85.00-86.00	78. B.1	78. B.1
79	86.00-87.00	79. B.1	79. B.1
80	87.00-88.00	80. B.1	80. B.1
81	88.00-89.00	81. B.1	81. B.1
82	89.00-90.00	82. B.1	82. B.1
83	90.00-91.00	83. B.1	83. B.1
84	91.00-92.00	84. B.1	84. B.1
85	92.00-93.00	85. B.1	85. B.1
86	93.00-94.00	86. B.1	86. B.1
87	94.00-95.00	87. B.1	87. B.1
88	95.00-96.00	88. B.1	88. B.1
89	96.00-97.00	89. B.1	89. B.1
90	97.00-98.00	90. B.1	90. B.1
91	98.00-99.00	91. B.1	91. B.1
92	99.00-100.00	92. B.1	92. B.1
93	100.00-101.00	93. B.1	93. B.1
94	101.00-102.00	94. B.1	94. B.1
95	102.00-103.00	95. B.1	95. B.1
96	103.00-104.00	96. B.1	96. B.1
97	104.00-105.00	97. B.1	97. B.1
98	105.00-106.00	98. B.1	98. B.1
99	106.00-107.00	99. B.1	99. B.1
100	107.00-108.00	100. B.1	100. B.1

Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 8. Tampilan Pendidikan

4.2.3 Tampilan Galeri

Berisi tentang Galeri Photo SMKN 1 OKU.

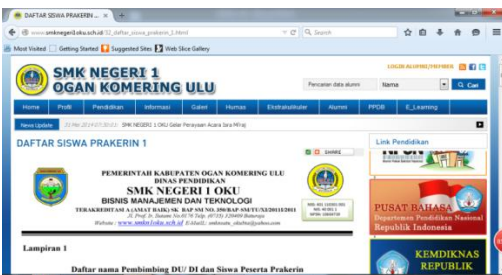


Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 9. Tampilan Jadwal Galeri

4.2.4 Tampilan Humas

Berisi submenu tentang Prakerin, Bursa Kerja Khusus, Unit Produksi.

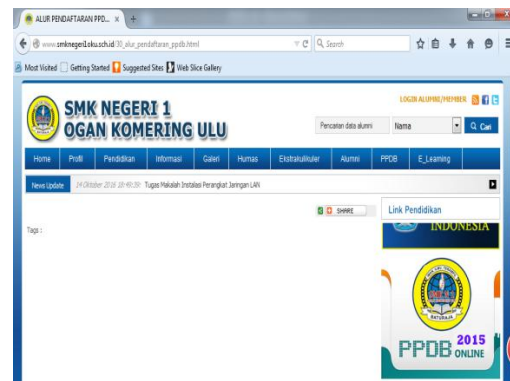


Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 10. Tampilan Humas

4.2.5 Tampilan Ekstrakurikuler

Berisi submenu tentang informasi Bank Sampah, Olahraga, PMR, Paskibra, Rohis, Pramuka, PLH, Seni.



Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 11. Tampilan Ekstrakurikuler

4.2.6 Tampilan Alumni

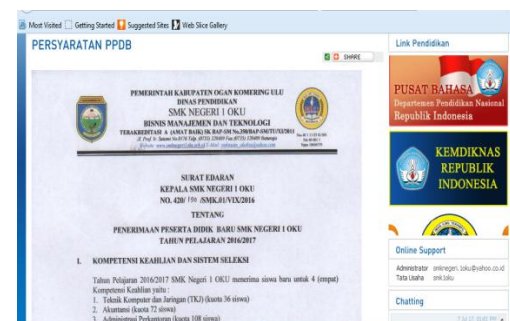
Berisi tentang Form Pendaftaran Alumni.

Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 12. Tampilan Alumni

4.2.7 Tampilan PPDB

Berisi submenu tentang informasi Alur Pendaftaran PPDB, Syarat Pendaftaran PPDB.



Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 13. Tampilan PPDB



4.2.8 Tampilan E-Learning

Berisi submenu tentang informasi Nilai MID Kelas XI TKJ, X TKJ, Tugas X TKJ.

A. Tampilan informasi Nilai MID Kelas XI TKJ



Sumber: <http://www.smknegeri1oku.sch.id>

Gambar 14. Tampilan E_Learning

4.3 Penyusunan Pertanyaan

Penyusunan item-item *kuesioner* instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini disusun berdasarkan adaptasi item-item *kuesioner* yang sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan karena penelitian kali ini merupakan dari teori kualitas informasi yang sudah lama dikembangkan.

Susunan item-item *kuesioner* setiap penelitian yang digunakan sebagai berikut :

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

1) Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

1.1 Kenyamanan Menggunakan Web

Saya merasa *website* SMKN 1 OKU mudah diakses.

1.2 Tampilan Web

Saya merasa *website* SMKN 1 OKU mudah untuk digunakan.

Saya merasa *website* SMKN 1 OKU mudah untuk digunakan.

Saya merasa *website* SMKN 1 OKU merupakan situs yang berkompeten.

Saya merasa desain *website* SMKN 1 OKU sesuai dengan dunia teknologi dan pendidikan.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

2.1 Penyajian Informasi

1. *Website* SMKN 1 OKU memberikan informasi yang akurat.
2. *Website* SMKN 1 OKU memberikan informasi yang tepat waktu/ up to date.
3. *Website* SMKN 1 OKU memberikan informasi yang dapat dipercaya.
4. *Website* SMKN 1 OKU memberikan informasi secara detail.
5. *Website* SMKN 1 OKU menyajikan informasi dalam format yang sesuai.

3) Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

3.1 Pelayanan

Layanan yang disediakan *Website* SMKN 1 OKU sesuai dengan yang.
Website SMKN 1 OKU memberikan rasa aman saat menginput data pribadi.

3.2 Tingkat Keamanan (*security*)

Website SMKN 1 OKU memiliki reputasi yang baik.
Website SMKN 1 OKU memberikan rasa aman saat menginput data pribadi.

3.3 Penyediaan Fasilitas

Website SMKN 1 OKU memberi kesan untuk menarik minat dan perhatian.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

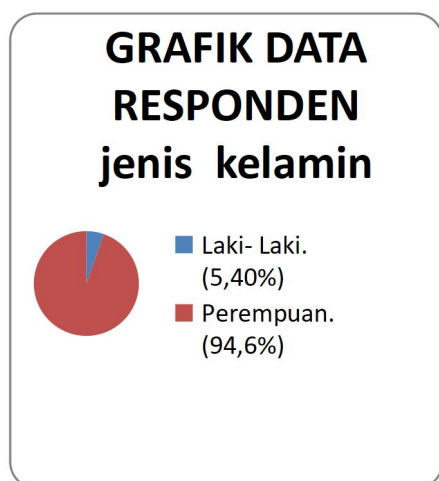
5.1 Hasil Kuesioner

Setelah melakukan penelitian dan melakukan proses pengumpulan data serta pengolahan data yang diperoleh dari jawaban

kuesioner yang disebarkan oleh penulis kepada responden selama penelitian. maka diperoleh hasil dibawah ini, dimana populasi yang diperoleh untuk penelitian ini adalah sebagian siswa kelas XI SMKN 1 OKU jurusan administrasi perkantoran dan akuntansi yang bersedia memberikan jawaban mengenai *website* SMKN 1 OKU, dimana pengolahan data ini dilakukan dengan aplikasi pengolah data *SPSS for Windows* Versi 24.

Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki- Laki	4	5,40	5,40	5,40
Valid Peremp- uan	70	94,60	94,60	100,0
Total	74	100,0	100,0	

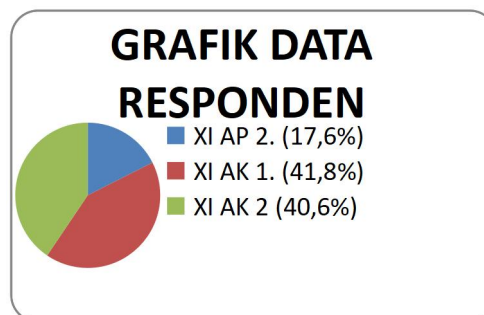


Gambar 15. Grafik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan perolehan data diatas, dapat dilihat dimana responden dari jenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang (5,40%), dan responden dari jenis kelamin perempuan berjumlah 70 orang (94,60%).

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.

Jurusan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
XI AP 2	13	17,6	17,6	17,6
Valid XIAK 1	31	41,8	41,8	59,4
XIAK 2	30	40,6	40,6	100,0
Total	74	100,0	100,0	



Gambar 16. Grafik Data Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan perolehan data diatas, dapat dilihat dimana responden dari kelas XI administrasi perkantoran 2 berjumlah 13 orang (17,6%), responden dari kelas XI akuntansi 1 berjumlah 30 orang (41,8%), dan responden dari kelas XI akuntansi 2 berjumlah 31 orang (40,6%).

5.2 Pembahasan

5.2.1 Analisis Deskriptif Mutu *Website*

Pada penelitian ini mutu *website* diukur menggunakan 3 (tiga) dimensi metode *WebQual* dan dioperasionalkan menjadi 15 butir pertanyaan, untuk mengetahui gambaran secara menyeluruh tentang mutu *website* SMKN 1 OKU maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap butir pertanyaan. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Netral), 2 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju). Pada skala *Likert* menggunakan rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numerik pada tabel 5.18:

Gambar Tabel 2. Interval Skala *Likert*

Sangat Setuju	SS	$4,8 \leq x \leq 5$
Setuju / Baik	S	$3,8 \leq x \leq 4,8$

Netral / Cukup	N	$2,8 \leq x \leq 3,8$
Tidak Setuju	TS	$1,8 \leq x \leq 2,8$
Sangat Tidak Setuju	STS	$1 \leq x \leq 1,8$

Sumber: Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika tahun 2017.

Berdasarkan hasil perhitungan pada setiap dimensi maka hasil dari rekapitulasi dari setiap dimensi tersebut dijelaskan pada tabel 5.18.

Skor : Jumlah total dari masing-masing variabel.

Rata-rata : Skor penilaian $(SS*5) + (S*4) + (N*3) + (TS*2) + (STS*1)$ dibagi

dengan jumlah responden.

Rekapitulasi Presentase Skor Jawaban Responden

No	Indikator	Skor Jawaban					Rata-rata	Keterangan
		SS	S	N	T	ST		
Kualitas Penggunaan								
1	Saya merasa <i>website</i> SMKN 1 OKU merupakan situs yang berkompeten.	41	33	0	0	0	4,55	Baik
2	Saya merasa <i>website</i> SMKN 1 OKU mudah	30	44	0	0	0	4,40	Baik

Gambar 17. Rekapitulasi Presentase Skor Jawaban Responden.

Pada gambar diatas dapat dilihat pada perhitungan total skor tanggapan responden

yang dilakukan pada Sub hasil terlihat butir-butir yang ada pada kuesioner dari

pengukuran mutu *website* mendapatkan penilaian baik.

Pada perhitungan total rata-rata dari segi dimensi Kualitas Penggunaan

Bernilai 4.46, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu dari *website*

SMKN 1 OKU dari segi kualitas penggunaannya sudah baik, namun belum

mencapai tingkat ideal.

Pada perhitungan total rata-rata dari segi dimensi Kualitas Informasi bernilai

4.54, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu dari *website* SMKN 1OKU

dari segi kualitas informasinya sudah baik, namun belum

mencapai tingkat ideal.

Pada perhitungan total rata-rata dari segi dimensi Kualitas Interaksi bernilai

4.45, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu dari *website* SMKN 1

OKU dari segi kualitas interaksinya sudah baik, namun belum mencapai

tingkat ideal.

5.3.2 Keunggulan dan Kekurangan

Setelah melakukan analisa pada *website* SMKN 1 OKU dan mengamati secara seksama, maka keunggulan dan kekurangan dari *website* tersebut adalah sebagai berikut :

Keunggulan *website* SMKN 1 OKU adalah :

1. *Website* berisi dengan menu yang sederhana dengan perintah yang mudah dimengerti , jadi siapapun dapat mengoperasikannya.

Disamping keunggulan dari aplikasi, kekurangan dari *website* tersebut adalah :

1. *Website* dengan kesederhanaan dan menu standar, sedangkan kebutuhan pengolahan data saat ini tidak cukup dengan menu yang ada pada *website*, walaupun mudah digunakan.
2. *Website* tersebut hendaknya selalu *update* berita dan tampilan *website* tersebut diganti supaya penikmat berita tidak bosan melihat tampilan yang itu-itu saja.

5.3.3 Hasil Pembahasan Dari 3 indikator Webqual 4.0

Setelah melakukan penelitian analisis *website* pada SMKN 1 OKU dan mengamati dari tingkat kepuasan responden Siswa/i SMKN 1 OKU maka dapat disimpulkan dari pandangan setiap 3 indikator variabel *Webqual* 4.0:

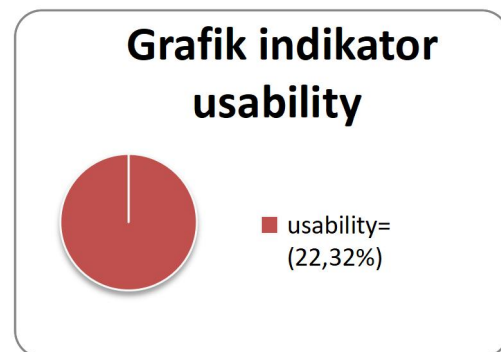
- ✓ **Usability** merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dari hasil kuisioner dapat disimpulkan bahwa dalam indikator *usability* dari *website* SMKN 1 OKU bahwa interaksi kemudahan akses antara *website* dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti dan dipahami, kemudian pengguna merasa mudah mempelajari pengoperasian *website* SMKN 1 OKU.
- ✓ **Information Quality** merupakan Kualitas Informasi Dari Penelitian sistem informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Dari hasil kuisioner dapat disimpulkan bahwa Kualitas Mutu informasi dari *website* SMKN 1 OKU sudah baik, serta pengguna mempunyai tujuan membuka *website* SMKN 1 OKU dengan mencari informasi tentang SMKN 1 OKU tersebut.
- ✓ **Service interaction** merupakan 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*. Dari hasil kuisioner dapat disimpulkan bahwa dalam indikator *service interaction* dari *website* SMKN 1 OKU bahwa pengguna merasa aman terhadap informasi dari *website* SMKN 1 OKU,

kemudian *website* SMKN 1 OKU memberikan tingkat komunikasi yang baik bagi pengguna.

Tabel Berdasarkan 3 indikator *webqual*

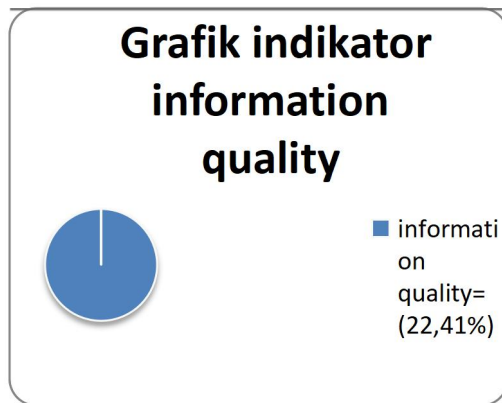
Berdasarkan 3 indikator *webqual*
SMKN 1 OKU.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
usability	74	22.32	22.32	22.32%
Information quality	74	22.41	22.41	32.01
Service interaction	74	22.26	22.26	67.99
Total	74	67.99	67.99	



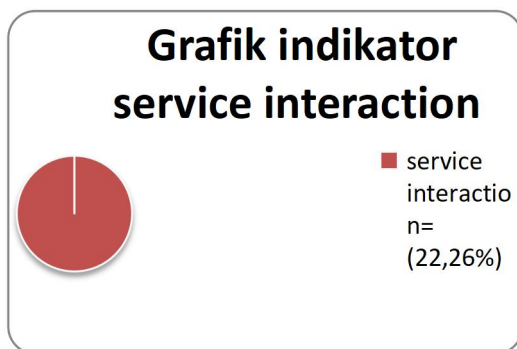
Gambar 18. Grafik Berdasarkan indikator usability.

Berdasarkan gambar data diatas, hasil perolehan dari segi indikator usability bernilai (22,32%).



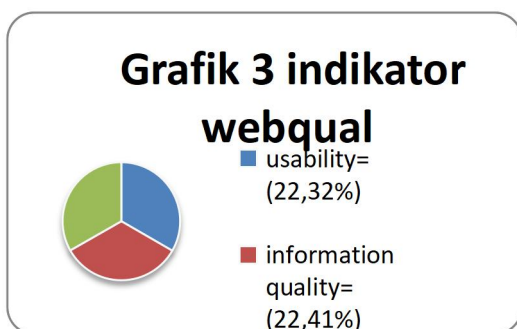
**Gambar 19. Grafik Berdasarkan indikator
information quality**

Berdasarkan gambar data diatas, hasil perolehan dari segi indikator information quality bernilai (22,41%).



**Gambar 20. Grafik Berdasarkan indikator
service interaction.**

Berdasarkan gambar data diatas, hasil perolehan dari segi indikator service interaction bernilai (22,26%).



**Gambar 21. Grafik Berdasarkan 3 indikator
webqual**

Berdasarkan gambar data diatas, pada perhitungan total rata-rata hasil

perolehan keseluruhan 3 indikator *webqual* bernilai (67,99%). Dari segi dimensi

usability bernilai (22,32%), dari segi dimensi information quality bernilai (22,41%)

dan dari segi dimensi service interaction bernilai (22,26%). Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa mutu dari *website* SMKN 1 OKU dari segi 3 indikator

webqual sudah baik.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan pengukuran mutu *website* SMKN 1 OKU menurut persepsi/pendapat siswa kelas XI yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut pendapat siswa/i siswa kelas XI *website* SMKN 1 OKU ini sudah dalam kategori baik dan sangat membantu dalam pencarian informasi tentang SMKN 1 OKU
2. Tanggapan responden terhadap mutu *website* SMKN 1 OKU berdasarkan hasil analisis deskriptif menyatakan sudah baik hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan pada 3 (tiga) dimensi yang diuji mengenai mutu *website*. Pada dimensi Kualitas Penggunaan mendapatkan total rata-rata penilaian dengan skor 4.46. Kualitas Informasi mendapatkan total rata-rata penilaian yaitu dengan skor 4.54, sedangkan untuk Kualitas Interaksi mendapatkan total rata-rata penilaian dengan skor 4.45. Dari hasil tersebut masuk dalam kategori Baik dan dapat disimpulkan bahwa responden/user merasa puas.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis sebelumnya ada beberapa saran yang perlu penulis sampaikan. Saran ini didapatkan dari beberapa siswa/i yang telah mengisi Kuesioner yang di



bagikan oleh penulis, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya pembaharuan informasi, artikel-artikel agar *website* ini lebih menarik lagi untuk dikunjungi oleh siswa/i baik dari SMKN 1 OKU maupun masyarakat umum.
2. Perlu adanya penambahan kolom *feed back* (umpan balik/komentar) pada artikel-artikel.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menambah indikator-indikator yang tidak diteliti pada penelitian ini terhadap variabel yang akan diteliti pada *website* SMKN 1 OKU.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan dari buku

- Abdulloh, Rohi. 2016. *Belajar pemrograman website secara efektif dan efisien*. PT.ELEX Media Komputindo Kompas. Jakarta.
- Dr. Purwanto, M.pd. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hartono. 2013. *Spss 1.6 analisis data statistika dan penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara praktis membangun website gratis*. PT.ELEX Media Komputindo Kompas. Jakarta.
- Kristanto, Andri. 2011. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta
- M.H, Jogyianto. 2011. *Sistem informasi pengenalan komputer*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Nugroho, Adi. 2010. *Perancangan dan implementasi sistem basis data*. Andi. Jogjakarta.
- Prasetio, Adhi. 2015. *Buku Pintar Webmaster Untuk Pemula*. Media Kita. Yogyakarta.
- Priyanto Duwi. 2012. *Belajar Praktis Analisis Parametrik Dan Non Parametrik Dengan SPSS*. Gava Media. Yogyakarta.

Raharjo, Budi. 2011. *Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL*. Informatika. Bandung.

Santosa Singgih. 2017. *Mengusai Stastistik Dengan SPSS 24*. Elex Media Komputindo, PT.Jakarta.

Sukardi, HM. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas Implentasi Dan Pengembangannya*. Bumi Aksara, PT. Jakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV. Bandung.

Rujukan dari Jurnal

- Jurnal Abbas wahidin. 2013. “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta*”.
- Jurnal Andayali Taufiq. 2014. “*Pengukuran Website Service Quality Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Dan Pengolahan SDA Kota Palembang*”.
- Jurnal Baby Silvia Putri dan Lindawati Kartika. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*”.
- Jurnal Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri. 2016. “*Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0*”.
- Jurnal Widya Sastika. 2016. “*Analisis Pengaruh Kualitas Website (WEBQUAL 4.0) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce Traveloka*”.