



Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0

Fitriani Muttakin^{*1}, Dhea Dwi Aprillia², Mega Kumalasari³

Email: ¹fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id, ²12050326788@students.uin-suska.ac.id, ³11850324655@students.uin-suska.ac.id

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Diterima: 9 Desember 2022 | Direvisi: , 2022 | Disetujui: , 2022
©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Abstrak

Teknologi Informasi sebagai media dan alat dalam membantu menyebarkan informasi mempunyai peranan penting, Salah satunya melalui media *website*. *Website* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru merupakan *website* yang memberikan pelayanan seputar informasi tentang surat tanah. Layanan dan fitur yang tersedia meliputi halaman beranda, informasi tentang Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, publikasi, layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, aplikasi loketku, antrian online, dan aplikasi laporan Pejabat Pembuat Akta Tanah. Selama penerapannya terkadang *website* mengalami beberapa kendala seperti gagal diakses, informasi terbaru tidak muncul, dan terjadinya error saat mengakses menu yang ada. Penelitian ini bertujuan yaitu untuk mengukur sejauh mana kualitas *website* berpengaruh terhadap pengguna dengan metode Webqual 4.0. fokus variable yang diukur antara lain *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction*. untuk Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner dan observasi, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas data, serta uji Hipotesis menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* yang digunakan sudah dikatakan sangat bagus dengan nilai keterkaitan *R-Square* variabel *User Satisfaction* sebesar 87%.

Kata kunci: *analisis website, metode webqual 4.0, kantor pertanahan kota pekanbaru, SmartPLS*

Analysis of the Impact of Website Service Quality on End Users Using Webqual 4.0

Abstract

As a medium and tool for disseminating information, information technology plays a significant role, including via the media website. The Pekanbaru City Land Office website is a website that provides services regarding information about Land Title Deed. A variety of services and features are available on the website, including information about Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru, publications, information regarding the Information Management and Documentation Officer, the Loketku application, online queueing, and the application for reporting the Land Deed Official. The website sometimes experiences several problems during its implementation, such as not loading the latest information or errors occurring when accessing existing menus. This study aims to determine the extent to which website quality affects users by employing the WebQual 4.0 method. Several variables are measured, including usability, information quality, customer service interaction quality, and user satisfaction. The research was conducted using questionnaires and observations, which were then tested for validity and reliability, as well as the hypothesis using SmartPLS. Considering the results of the study, it was determined that the website used had an R-Square linkage value of 87% on the User Satisfaction variable.

Keywords: *website analysis, webqual method 4.0, pekanbaru city land office, SmartPLS*

1. PENDAHULUAN

Hadirnya teknologi informasi berbasis internet dalam instansi atau perusahaan ditandai dengan adanya *website* yang bermunculan sebagai pengganti proses kegiatan manual menjadi proses yang berteknologi [1]. Menampilkan suatu produk dalam suatu situs web sangat bermanfaat dalam suatu organisasi [2]. Salah satu instansi yang telah menerapkan *website* yaitu Pertanahan Kota Pekanbaru. Pertanahan Kota Pekanbaru ialah lembaga pemerintah non kementerian dimana tugasnya menjalankan arahan pemerintahan dibidang pertanahan sesuai perundangan yang tersedia [3].

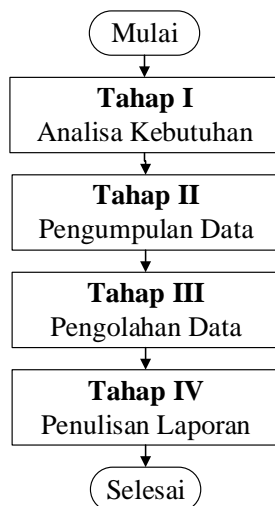
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pengguna dan bagian umum, *website* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru aksesnya bukan hanya dilakukan oleh masyarakat umum, namun juga digunakan secara *intens* oleh pemohon dan pegawai. Masalah yang dihadapi oleh pengguna diantaranya yaitu *website* gagal diakses, informasi yang seharusnya ditampilkan tidak muncul, dan sering terjadinya *error*, dimana data yang diinputkan ke dalam *website* tidak sinkron dengan data yang diterima didalam komputer akun pegawai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan analisis untuk mengukur sejauh mana kualitas *website* yang telah digunakan agar nantinya *website* berkerja lebih baik dan dapat digunakan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna. Menurut Sanjaya (2012), Metode *webqual* 4.0 dipakai untuk mengukur kualitas *website*. Metode *Webqual* 4.0 ialah metode penentuan kualitas *website*. Terdapat 3 tahapan yang disediakan oleh metode *Webqual*, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan satu variabel pengukur, yaitu *User Satisfaction* sebagai penentu kepuasan pengguna akhir.

Kualitas *website* telah diukur oleh banyak peneliti yang menggunakan model *Webqual* 4.0, seperti: Audina dan Agus (2020) melakukan penelitian pada Website PT. Masusskita United. Hasilnya, dari ke lima hipotesis, variabel Kualitas Informasi terhadap *E-Costumer Satisfaction* masih belum dinyatakan berpengaruh signifikan [4]. Selanjutnya Isya (2021) pada service PTSL Pertanahan Kabupaten Magelang. Hasil Penelitian ini bahwa pengujian yang dilakukan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan menyeluruh, namun terdapat kendala internal yang memerlukan perbaikan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2021) pada *Website* Universitas Indo Global Mandiri (IGM) Palembang. Hasil yang diperoleh yaitu kualitas *website* di Universitas IGM dinyatakan baik, namun pada variabel *Usability* masih memerlukan peningkatan tampilan serta interaksi *website* agar menaikkan kualitas *website* [5]. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* berpengaruh terhadap pengguna serta mengembangkan kualitas *website*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memiliki 4 tahapan dalam proses pengerjaannya, dimulai dari tahap analisa kebutuhan hingga tahap penulisan seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.1. Tahap Analisa Kebutuhan

Pada tahapan ini berupa perencanaan penelitian meliputi mencari studi kasus sesuai yang diminati. Maka diperoleh studi kasus pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Setelah tempat penelitian diperoleh, selanjutnya mengidentifikasi masalah dengan melihat situasi studi kasus yaitu pada *website* Pertanahan Kota Pekanbaru. Menentukan variabel berdasarkan metode *Webqual* 4.0. *Webqual* ialah perkembangan dari *SERVQUAL* yang sebelumnya telah banyak dipakai sebagai mengukur kualitas jasa. Pada *Webqual* 4.0, dimensi kegunaan menjelaskan hubungan antara seseorang dan komputer dan lebih banyak kegunaan jaringan [6] menentukan hipotesis berdasarkan variabel dan metode *webqual* 4.0.

2.2. Tahap Pengumpulan Data

Tahapan ini diawali dengan melakukan observasi di *Website* Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Selanjutnya memilih sampel penelitian dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan sampel jenuh. Sampel berjumlah 30 responden. Selanjutnya melakukan wawancara pada pengguna dan pihak umum Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Terakhir melakukan penyebaran kuesioner yang dilakukan melalui *Google form*.

2.3. Tahap Pengolahan Data

Software SmartPLS 3.0 dipakai dalam penelitian ini. Kemudian penganalisisan akan dilakukan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data serta hipotesis.

2.4. Tahap Penulisan

Pada tahap ini jika sudah diperoleh data-data yang dihasilkan termasuk kesimpulan maupun saran yang akan disusun sehingga menjadi sebuah laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap *website* kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Website* merupakan Informasi tentang situs web disebarikan melalui *hypertext* sehingga teks pendek mampu menjadi tautan untuk membuka dokumen lain. Sehingga, dengan kata lain informasi diperoleh dengan melompat dari satu dokumen ke dokumen lainnya [7] [8]. *Website* ini berfungsi sebagai melihat informasi bagaimana caranya mengurus pertanahan masyarakat dan juga sebagai salah satu sarana dan prasarana untuk pekerjaan. Tampilan awal *Website* merupakan halaman utama atau beranda dari website Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. Pada halaman beranda ini terdapat informasi terkait pertanahan dan syarat bagaimana mengurus sertifikat tanah dengan mudah dan lengkap. Selain halaman beranda, terdapat informasi tentang Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru tersebut, publikasi, layanan, PPID, dan juga aplikasi seperti loketku, antrian online, aplikasi laporan PPAT dan lainnya. Tampilan *website* terlihat pada Gambar 2.



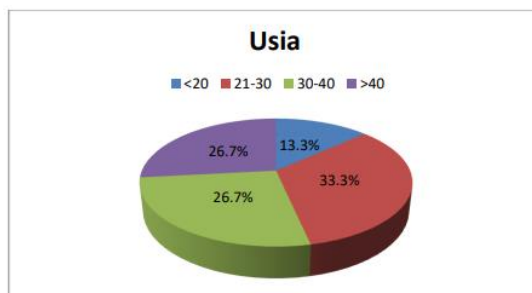
Gambar 2. Halaman Beranda Website Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru

3.2. Deskripsi Analisis Responden

Jumlah sampel sebanyak 30 responden dimana pengguna laki-laki sebanyak 12 responden dan pengguna perempuan sebanyak 18 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan *Google* formulir dan disebar melalui aplikasi *WhatsApp*, yang dimana data yang terkumpulkan digunakan untuk pengolahan data. Poin *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini dengan 5 respon poin dimuli dari STS (Sangat Tidak Setuju) hingga SS (Sangat Setuju).

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

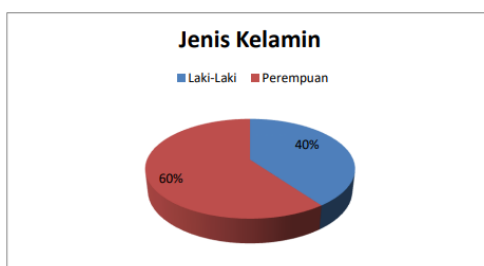
Informasi yang didapat dari penyebaran kuesioner, didapati bahwa responden dengan range usia 20-30 tahun lebih mendominasi dibandingkan usia lainnya yaitu sebesar 33.3%. Persentase usia 30-40 tahun dan 40> tahun memiliki jumlah persentase yang sama sebesar 26.7%, sedangkan yang terkecil ada pada range usia <20 tahun dengan persentase sebesar 13.3%. Responden Berdasarkan Usia terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Informasi yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner, didapati yang mendominasi pengguna website ialah perempuan. Responden perempuan dengan persentase sebesar 60% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase sebesar 40%. Hasil persentase berdasarkan jenis kelamin terlihat pada Gambar 4.

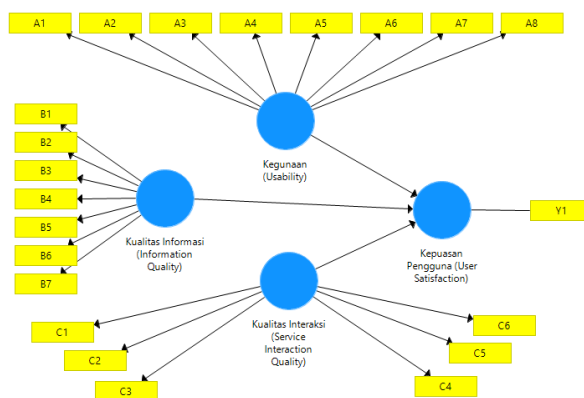


Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.3. Analisis Data

Analisis penelitian memakai tools pengujian SmartPLS 3.0, perangkat lunak untuk analisis SEM berbasis komponen LVPLS versi 1.8 adalah versi awal dari PLS yang dibuat oleh Jan-Bernd Lohmoller pada tahun 1984, 1987, dan 1989 untuk DOS (Latent Variable Partial Least Squares). Wynne Chin (1998, 1999, 2001) meningkatkan perangkat lunak ini dengan menambahkan antarmuka pengguna grafis, kompatibilitas Windows, dan teknik validasi baru seperti input Bootstrapping dan Jackknifing. PLS GRAPH versi 3.0 adalah nama program yang dibuat oleh Chin; sekarang dalam versi beta.

SmartPLS digunakan untuk menganalisis Model Struktural (*Inner Model*) dan Pengukuran Model (*Outer Model*). Pada SmartPLS *Inner Model* dan *Outer Model* dapat dianalisis menggunakan jalur *Path* yang sebelumnya sudah didesain menggunakan tools tersebut. *Path Diagram* dapat dilihat pada Gambar 5 dan Tabel 1.



Gambar 5. Path Diagram

Tabel 1. Keterangan Indikator Path Diagram

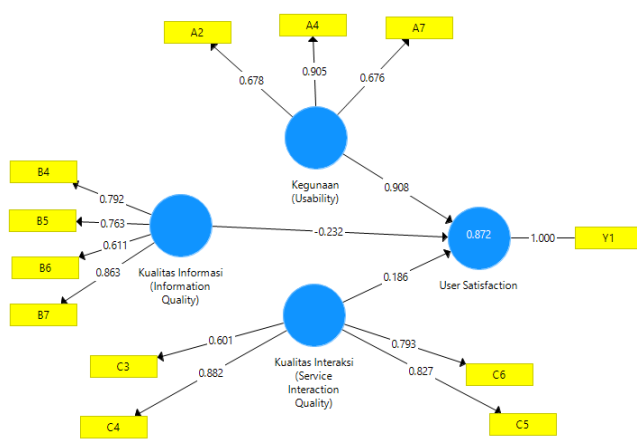
Variabel	Indikator	Keterangan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	A1	<i>Usability 1</i>
	A2	<i>Usability 2</i>
	A3	<i>Usability 3</i>
	A4	<i>Usability 4</i>
	A5	<i>Usability 5</i>
	A6	<i>Usability 6</i>
	A7	<i>Usability 7</i>
	A8	<i>Usability 8</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	B1	<i>Information Quality 1</i>
	B2	<i>Information Quality 2</i>
	B3	<i>Information Quality 3</i>
	B4	<i>Information Quality 4</i>
	B5	<i>Information Quality 5</i>
	B6	<i>Information Quality 6</i>
	B7	<i>Information Quality 7</i>
Kualitas Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	C1	<i>Service Interaction Quality 1</i>
	C2	<i>Service Interaction Quality 2</i>
	C3	<i>Service Interaction Quality 3</i>
	C4	<i>Service Interaction Quality 4</i>
	C5	<i>Service Interaction Quality 5</i>
	C6	<i>Service Interaction Quality 6</i>
Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)	Y1	<i>Service Interaction Quality 1</i> <i>User Satisfaction 1</i>

3.4. Evaluasi Outer Model

Outer Model yang meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan yang dipakai menilai menilai kevaliditas dan reliabilitas model.

1. Convergent Validity

Perhitungan ini terlihat pada Outer Loading yang terdapat pada tools SmartPLS. Convergent Validity ialah besarnya nilai Loading Factor terhadap variabelnya [9]. Nilai Convergent Validity dikatakan valid apabila telah mencapai nilai kriteria SmartPLS 0,7, namun untuk pengukurannya bisa di mulai dari 0,5 [10]. Hasil perhitungan diperoleh bahwa terdapat beberapa indikator pada variabel Usability yang tidak valid, diantaranya A1, A3, A5, A6, dan A8. Information Quality dengan indikator tidak valid terapat pada B1, B2, dan B3, dan Variabel Service Interction Quality dengan indikator yang tidak valid yaitu C1 dan C2. Agar penelitian yang dilakukan menghasilkan nilai yang baik, maka indikator pada masing-masing varibel yang nilai nya tidak mencapai kriteria penilaian Smartpls (0,5), maka indikator tersebut disingkirkan. Hasil Perhitungan SmartPLS 3.0 dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Validitas Convergent Berdasarkan Korelasi Item.

2. Discriminan Validity

Terpenuhinya validitas diskriminan apabila konstruk nilai loading diantara variabel laten terhadap indikatornya besar dari loading indikator variabel lainnya [11]. Nilai kriteria yag digunakan pada penelitian ini adalah 0,5 serta mengambil perhitungan

dari *Cross Loading*. Hasil yang diperoleh bahwa nilai validitas Diskriminan sudah dinyatakan valid, dimana nilai konstruk loading factor antar variabel dengan indikator lainnya sudah dinyatakan lebih besar. *Discriminan Validity* dengan *Cross Loading* ditampilkan dalam tabel 2.

Tabel 2. *Cross Loading*

	Usability	Information Quality	Service Interaction Quality	User Satisfaction
A2	0,678	0,502	0,246	0,362
A4	0,905	0,248	0,581	1,000
A7	0,676	0,530	0,224	0,360
B4	0,284	0,792	0,404	0,176
B5	0,285	0,763	0,335	0,180
B6	0,276	0,611	0,147	0,022
B7	0,473	0,863	0,281	0,247
C3	0,367	0,299	0,601	0,379
C4	0,466	0,233	0,882	0,540
C5	0,415	0,327	0,827	0,469
C6	0,433	0,443	0,793	0,408
Y1	0,905	0,248	0,581	1,000

Selain dengan perhitungan diatas, *Average Variance Extracted (AVE)* juga merupakan salah satu pengukuran dalam validitas diskriminan. Nilai AVE dinyatakan valid jika telah memenuhi nilai kevalid-an (0,5) [4]. Hasil perhitungan AVE terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Nilai AVE	Hasil
<i>Usability</i>	0,578	Diterima
<i>Information Quality</i>	0,582	Diterima
<i>Service Interaction Quality</i>	0,613	Diterima
<i>User Satisfaction</i>	1,000	Diterima

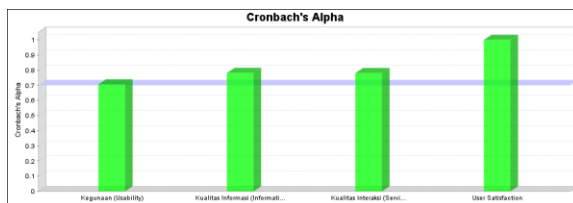
Hasil perhitungan nilai AVE untuk keseluruhan *laten* sudah diterima, dimana nilai dari variabel *Usability* bernilai 0,578, *Information Quality* dengan nilai 0,582, *Service Interaction Quality* dengan nilai 0,613, dan *User Satisfactio* bernilai 1,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai dai AVE telah memenuhi nilai kriteria 0,5 sehingga dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Terdapat 2 cara untuk mengukur reliabilitas, diantaranya dengan melihat *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Nilai dari kedua perhitungan tersebut dikatakan reliabel apabila telah memenuhi nilai kriteria 0,7. Hasil perhitungan yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kedua pengukuran dalam uji reliabilitas sudah dinyatakan Reliabel. perhitungan *Cronbach Alpha* ditampilkan dalam Tabel 4 dan Gambar 7.

Tabel 4. *Cronbach Alpha*

Variabel	Cronbach's Alpha
Kegunaan (Usability)	0,706
Kualitas Informasi (Information Quality)	0,782
Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality)	0,781
User Satisfaction	1,000

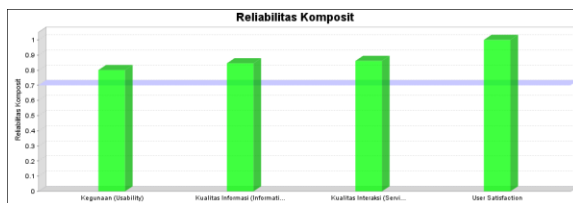


Gambar 7. Cronbach Alpha

Hasil pengujian menunjukkan untuk keseluruhan variabel sudah memenuhi kriteria penilaian 0,7, dimana variabel *Usability* memiliki nilai 0,706, *Information Quality* dengan nilai 0,782, *Service Interaction Quality* dengan nilai 0,781, dan *User Satisfactio* dengan nilai 1,000, sehingga pengujian yang dilakukan terhadap Reliabilitas pada *Cronbach Alpha* sudah dikatakan baik. Selain *Cronbach Alpha*, uji Reliabilitas juga dapat dilakukan dengan melihat perhitungan dari *Composite Reliability*. *Composite Reliability* ditampilkan dalam Tabel 5 dan Gambar 8.

Tabel 5. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kegunaan (Usability)	0,801
Kualitas Informasi (Information Quality)	0,846
Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality)	0,861
User Satisfaction	1,000



Gambar 8. Composite Reliability

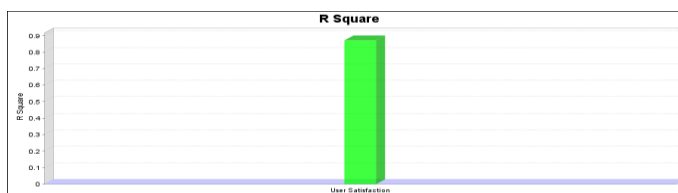
Berlandaskan dari hasil perhitungan yang telah diperoleh, didapati bahwa keseluruhan nilai pada variabel dinyatakan reliabel dengan nilai di atas kriteria 0,7.

3.5. Evaluasi Inner Model

Evaluasi ini dihitung dengan memperhatikan nilai *R-Square*. Dimana nilai ini dinyatakan baik apabila memiliki rentang 61%-80%, dan sangat baik apabila 81%-100%. Pada pengujian ini nilai *R-Square* dinyatakan sangat baik dengan perolehan nilai *R Square* pada *User satisfaction* sebesar 87%. Hasil pengujian *R-Square* ditampilkan dalam Tabel 6 dan Gambar 9.

Tabel 6. R-Square

Variabel	R Square	Adjusted R Square
User Satisfaction	0,872	0,857



Gambar 9. R-Square

Uji *T-test* di hitung berdasarkan nilai *T-test* terhadap *T-Table*. Dimana nilai *T-Test* harus lebih besar dari nilai *T-Table* sehingga diperoleh keluaran yang signifikan. Hasil perhitungan *T-Test* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. T-Test

Variabel	Original Sample	T-Statistik	P-Value
Kegunaan (Usability) - User Satisfaction	0,908	11,313	0,000
Kualitas informasi (Information Quality) - User Satisfaction	-0,232	1,799	0,036
Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality) - User Satisfaction	0,186	1,883	0,030

Hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh nilai *T-Table* sebesar 1,697, sehingga pengujian yang dilakukan dinyatakan baik dengan nilai *T-Statistik* lebih besar dari nilai *T-Table*.

3.6. Hipotesis

Tabel 8 menampilkan temuan pengujian hipotesis antara dimensi eksogen dan endogen.

Tabel 8. Hipotesis

Hipotesis	T-Tabel	T-Statistik	Hasil Pengujian
H1 Kegunaan (Usability) - User Satisfaction	1,697	11,313	Diterima
H2 Kualitas informasi (Information Quality) - User Satisfaction	1,697	1,799	Diterima
H3 Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality) - User Satisfaction	1,697	1,883	Diterima

Berdasarkan uji hipotesis, maka di peroleh bahwa hubungan variabel keseluruhan dinyatakan berpengaruh signifikan dengan penjelasan sebagai berikut.

H1 : Kegunaan (*Usability*) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap terhadap User satisfaction. Dimana nilai T-Statistik (11,313) sudah lebih besar dari nilai T-Table (1,697), P-Value (0,000), hipotesis dinyatakan diterima. Hal ini dikarenakan pengguna sudah merasa puas terhadap *website* yang diterpkn pada kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

H2 : Kualitas Informasi (*Information System*) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dimana nilai T-Statistik (1,799) sudah lebih besar dari nilai T-Tabel (1,697), P-Value (0,036), hipotesis diterima. Hal ini dikarenakan informasi yang dihasilkan oleh *website* sudah dirasakan baik oleh pengguna.

H3 : Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Dimana nilai T-Statistik (1,883) sudah lebih besar dari nilai T-Tabel (1,697), P-Value (0,030), Hipotesis diterima. Hal ini dikarenakan interaksi *website* terhadap pengguna sudah sesuai dengan harapan dan kegunaanya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terkait dengan analisis kualitas *Website* pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru menggunakan SmartPLS 3.0 dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas *Website* pada Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru dinyatakan berpengaruh Positif. Hal ini disebabkan oleh hubungan masing-masing variabel dengan nilai keterkaitan *R-Square* sebesar 87% dinyatakan sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *website* sudah berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Al Baiti, A. Rachmadi, P. Studi, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dina sPendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [2] T. Muhammad Taufiq Ismail and N. Rachma, "Sistem Informasi Penjualan pada Herangbeta Tangerang berbasis Website," *J.CoSciTech(Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 40–45, 2021, doi: 10.37859/coscitech.v2i1.2336.
- [3] I. Faristurahman, "KUALITAS PELAYANAN PTSL PADA KANTOR PERTANAHAN / BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN MAGELANG," *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [4] A. Faza and A. P. Utomo, "Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 2, p. 88, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i2.1155.
- [5] A. Heryati, "Analisa Kualitas Website Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Appl. Innov. Eng. Sci. ...*, vol. 0, pp. 27–28, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.ft.unsri.ac.id/index.php/AVoer/article/view/870>
- [6] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, and D. E. Conroy, "An integrative approach to the assessment of narcissism," *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, pp. 237–248, 2013, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [7] . Nurhayati, "Analisa Website Puslit Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas Website," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 4, no. 1, 2013, doi: 10.36448/jsit.v4i1.512.
- [8] S. Aisa, N. Aimi, I. Djafar, and A. Akhriana, "Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech)," *J.CoSciTech(Computer Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 66–72, 2022.
- [9] I. Sirnajaya, A. M. Yusuf, and Y. Yudianta, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen SMAN 5 Karawang (AMS5K) Di SMAN5

- Karawang Menggunakan Webqual,” *Pros. Semin. Nas. Inov. dan Adopsi Teknol.*, vol. 2, no. 1, pp. 57–66, 2022, doi: 10.35969/inotek.v2i1.209.
- [10] J. F. Hair, M. Sarstedt, L. Hopkins, and V. G. Kuppelwieser, “Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research,” *Eur. Bus. Rev.*, vol. 26, no. 2, pp. 106–121, 2014, doi: 10.1108/EBR-10-2013-0128.
- [11] D. Rahmawati, “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny,” *J. Pendidik. Akunt. Indones.*, vol. 8, no. 2, pp. 18–31, 2010, doi: 10.21831/jpai.v8i2.951.