



## Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru pada Universitas Baturaja Menggunakan Metode Webqual

Firman Alfian<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

<sup>2</sup> Megister Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

<sup>1</sup>firmanalfian26@gmail.com, <sup>2</sup>tata.sutabri@gmail.com

### Abstrak

Saat ini website penerimaan mahasiswa baru pada universitas baturaja belum pernah dilakukan pengukuran terhadap mutu dari layanan website tersebut, berdasarkan latar belakang dari tersebut peneliti akan melakukan pengukuran mutu layanan pada website pendaftaran mahasiswa baru pada Universitas Baturaja menggunakan metode webqual. Metode webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adalah dari ketiga kateogori yang digunakan yakni, usability, kualitas informasi dan interaksi layanan secara keseluruhan menghasilkan mutu layanan dalam kondisi baik.

Kata kunci: Pengukuran; Mutu Layanan, Penerimaan Mahasiswa Baru, Universitas Baturaja, Webqual

### 1. Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya diantaranya adalah kemunculan internet dan website. Selain karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan website juga merupakan media yang paling upto-date mengenai informasi. Universitas Baturaja adalah salah satu universitas yang di Kabupaten Kabupaten Ogan Komering Ul yang berlokasi di Jl. Ratu Penghulu No.2301, Karang Sari, Baturaja, Tj. Baru, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan 32115, Universitas Baturaja terus berbenah dan termotivasi untuk terus memberikan pelayanan serta informasi kepada calon mahasiswa baru dalam proses pendaftaran, untuk itu Universitas Baturaja memanfaatkan website untuk mempermudah dan mengefisienkan proses pendaftaran mahasiswa baru pada Universitas Baturaja dan dengan dibuatnya website pendaftaran mahasiswa baru pada Universitas Baturaja dengan harapan agar para mahasiswa baru bisa dengan mudah mendapatkan informasi baik itu informasi yang berbentuk formal dan informal. Website Pendaftaran Universitas Baturaja terdapat berbagai menu yaitu menu home, profil, informasi, berita, artikel, galeri dan kontak, namun selama website ini dimanfaatkan sebagai media informasi pendaftaran, selama itu juga website belum ada pihak yang meneliti apakah mutu layanan yang diberikan website tersebut layak atau tidaknya.

Website pendaftaran Universitas Batraja, yang berkualitas tentu perlu adanya pengukuran kualitas dan pada dasarnya jika pengguna website semakin puas dengan kualitas website itu sendiri maka pengguna mudah mengoperasikan website tersebut Website yang berkualitas yaitu website yang mudah dalam penggunaannya, memiliki kualitas informasi yang selalu diperbarui, memiliki kualitas interaksi dan keseluruhan berkualitas, dari analisis kebutuhan yang telah dilakukan, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) dan rumus kaplan norton untuk membantu dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual.

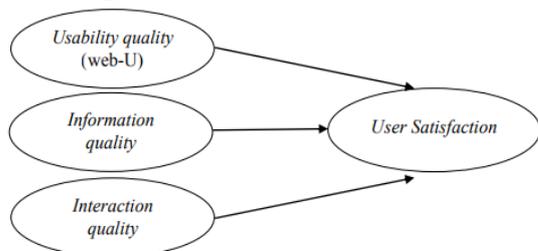
Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website pendaftaran pada Universitas Baturaja. Metode webqual dalam penelitian ini dapat menampilkan hasil evaluasi kualitas website website pendaftaran pada Universitas Baturaja khususnya untuk kriteria

penilaian pada kabergunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dan keseluruhannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Universitas Baturaja Menggunakan Metode Webqual”.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Metode Webqual

*Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction quality*) model *webqual* bisa dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 1. Model Webqual

Metode *webqual* 4.0 memiliki 3 (tiga) dimensi sebagai berikut:

#### 1. Kualitas informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

#### 2. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

#### 3. Kualitas *usability*

Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang

menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

## 2.2 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Data Primer

Data Primer adalah suatu teknik untuk memperoleh data dengan menggunakan pengamatan yang diselidiki. Berdasarkan pendapat dapat dikemukakan bahwa Observasi adalah merupakan metode untuk mengadakan penelitian dengan mengamati langsung terhadap kejadian baik hasilnya dicatat secara sempurna.

#### a. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan objek penelitian. Dalam metode wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden secara langsung dalam hal ini penulis bertanya langsung dengan mahasiswa baru dan pengelola *website* pendaftaran.

#### b. Metode Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada tempat tujuan penelitian yaitu untuk mengolah dan menggambarkan data yang lebih objektif mengenai masalah yang dibahas. Dalam hal ini peneliti langsung mengunjungi Universitas Baturaja.

#### c. Metode Kuesioner

Metode ini dilakukan dengan cara mencari dokumen-dokumen file, atau data lampau yang ada hubungannya dengan pembahasan masalah-masalah untuk ikut serta melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti memberikan kuesioner kepada Mahasiswa baru dan dosen.

### 2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan perolehan data dari penelitian yang meliputi buk-buku, peraturan-peraturan, laporan-laporan kegiatan, foto-foto, serta data yang relevan sehingga penulis dapat membaca dan mempelajari dokumen dan laporan lama. Dalam hal ini, penulis mengambil beberapa dari jurnal yang tersedia di internet tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya.

## 2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru dan dosen yang ada di Universitas Baruraja. Penulis membuat kriteria sampel agar mempermudah melakukan penelitian dalam membagikan kuesioner. Responden secara lengkap bisa di lihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Kriteria Responden**

No	Sampel	Kriteria
1.	Kualitas mutu layanan <i>website</i> pendaftaran mahasiswa baru Universitas Baruraja	Tercatat sebagai mahasiswa baru angkatan 2022/2023 dan dosen di Universitas Batuaja
		Pernah menggunakan <i>website</i> pendaftaran mahasiswa baru di Universitas Baturaja

Untuk menentukan jumlah sampel, penulis memakai rumus Slovin sehingga dapat mempermudah dalam pengambilan sampel. Berikut rumus Slovin[16]:

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

**Keterangan:**

n = Sampel

N = Populasi

Ne<sup>2</sup> = Tingkat Kesalahan

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi mahasiswa baru dan dosen di Universitas Baturaja adalah berjumlah 148 orang, dengan rincian mahasiswabaruraja 123 orang, dosen 25 orang. Dengan mempertimbangkan waktu, biaya dan tenaga berdasarkan toleransi 10%, maka jumlah sampel dari populasi tersebut adalah:

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

$$n = \frac{148}{1 + 148(0,1)^2}$$

$$n = \frac{148}{1 + 148(0,01)}$$

$$n = \frac{148}{1 + 1,48}$$

$$n = \frac{148}{2,48}$$

$$n = 59,67$$

Dari perhitungan menggunakan rumus Slovin maka sampel yang dibutuhkan menjadi 60 responden.

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Penelitian dengan batas kesalahan 10% memiliki tingkat akurasi 90%.

**Tabel 2 Pernyataan Kuesioner**

Variabel	Indikator
Kegunaan / <i>Usability</i> (X1)	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.
	<i>website</i> mudah dicari.
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik.
Kualitas Informasi / <i>Information Quality</i> (X2)	<i>website</i> Menyediakan informasi yang akurat.
	<i>website</i> Memberikan informasi yang dipercaya.
	<i>website</i> Memberikan informasi yang tepat waktu.
	<i>website</i> Memberikan informasi yang relevan.
	Informasi yang diberikan <i>website</i> mudah dipahami.
	<i>website</i> Memiliki reputasi yang baik.
Kualitas Interaksi Pelayanan / <i>Intrraction Quality</i> (X3)	<i>website</i> menyimpan Informasi dengan aman.
	<i>website</i> Menciptakan rasa personalisasi.
	<i>website</i> Menyampaikan maksud dari komunitas.
	<i>website</i> Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi.
	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan.
	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti.

**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Uji Validitas**

Dari hasil uji *validitas* instrumen / kuisisioner yang dilakukan terhadap 60 responden menunjukkan hasil uji *validitas* dari 14 item pertanyaan variabel *usability* (kegunaan) (X<sub>1</sub>), *Information Quality* (Kualitas informasi) (X<sub>2</sub>), *Intrraction Quality* (Interaksi Layanan) (X<sub>3</sub>), tersebut *valid*, karena r<sub>hitung</sub> terkecil =

0,563 lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,2759$  dianggap memenuhi syarat pada taraf *signifikan* 10%. Hal ini berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai indikator dan alat ukur yang *valid* dalam analisis selanjutnya Berdasarkan dari data yang terkumpul dari pengisian kuesioner responden yang telah diolah terlihat hasilnya sebagai berikut :

**Tabel 3** Instrumen Variabel *performance*

No Butir Instrumen	R hitung	r table	Validasi
p1	0,654	0.2542	Valid
p2	0,587	0.2542	Valid
p3	0,742	0.2542	Valid
p4	0,563	0.2542	Valid
p5	0,702	0.2542	Valid

Berdasarkan tabel di atas nampak bahwa dari 5 item pertanyaan ternyata seluruhnya terdapat *koefisien korelasi* (jumlah butir 5) atau instrumen *Kualitas performance* yang *valid* karena *koefesien korelasinya* (*r* hitung) lebih besar dari *r* tabel (lampiran) (*r* hitung > *r* tabel), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa *korelasi* antara skor butir 1 dengan skor total 0,654 antara butir 2 dengan skor total 0,587 antara butir 3

**1. Pengujian Validitas Instrumen Variable Usability**

Berdasarkan data terkumpul dari 60 responden untuk 3 item instrumen pertanyaan atau instrumen *Usability* dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh *korelasi* skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

dengan skor total 0,742 antara butir 4 dengan skor total 0,563 antara butir 5 dengan skor total 0,702.

**2. Pengujian Validitas Intrumen Variable Information Quality**

Berdasarkan data terkumpul dari 60 responden untuk 4 item instrumen pertanyaan atau instrumen *Information Quality* dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh *korelasi* skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

**Tabel 4** Instrumen Variabel Kualitas Informasi

No Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
P1	0,695	0.2542	Valid
P2	0,651	0.2542	Valid
P3	0,759	0.2542	Valid
P4	0,593	0.2542	Valid
P5	0,575	0.2542	Valid

Berdasarkan tabel di atas nampak bahwa dari 4 item pertanyaan ternyata seluruhnya terdapat *koefisien korelasi* (jumlah butir 5) atau instrumen *Information* yang *valid* karena *koefesien korelasinya* (*r* hitung) lebih besar dari *r* tabel (lampiran) (*r* hitung > *r* tabel), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa *korelasi* antara skor butir 1 dengan skor total 0,695 antara butir 2 dengan skor total 0,651 antara butir 3 dengan skor total 0,759 antara butir 4 dengan skor total 0,593, antara butir 4 dengan skor tota 0,575 .

**3. Pengujian Validitas Intrumen Variable Interaction Quality**

Berdasarkan data terkumpul dari 60 responden untuk 4 item instrumen pertanyaan atau instrumen kualitas interaksi dengan menggunakan program *SPSS* (hasil terlampir) diperoleh *korelasi* skor setiap butirnya dengan skor total sebagai berikut :

**Tabel 5** Instrumen Variabel Interaksi Layanan

No Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
P1	0,627	0.2542	valid
P2	0,687	0.2542	valid
P3	0,788	0.2542	valid
P4	0,674	0.2542	valid

Berdasarkan tabel di atas nampak bahwa dari 4 item pertanyaan ternyata seluruhnya terdapat koefisien korelasi (jumlah butir 4) atau instrumen Kualitas Interaksi Layanan yang valid karena koefisien korelasinya ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (lampiran) ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dari tabel tersebut dapat dibaca bahwa korelasi antara skor butir 1 dengan skor total 0,627 antara butir 2 dengan skor total 0,687 antara butir 3 dengan skor total 0,788, antara butir 3 dengan skor total 0,674.

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di lakukan dua kali atau lebih dengan menggunakan rumus koefisien alpha ( $\alpha$ ) dari cronbach. Standar yang digunakan dalam menentukan reliable atau tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5%. Apabila dilakukan pengukuran reliabilitas dengan metode alpha cronbach, maka nilai  $r_{hitung}$  diwakili dengan nilai cronbach alpha. Suatu instrumen akan dikatakan reliable apabila nilai koefisien cronbach alpha positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  taraf signifikan 5% dan  $N=60$  dengan nilai  $r_{tabel} = 0,6$ . Berikut ini hasil pengujian realibilitas

### 3.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 6** Hasil Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,648	,661	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,672	,668	5

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,645	,642	4

Istrumen	Cronbach alpha	r tabel	Kesimpulan
Usability (X1)	0,648	0,6	Reliabel
Information Quality (X2)	0,672	0,6	Reliabel
Interaction Quality (X3)	0,645	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa instrumen variabel yang digunakan dalam uji *reliabilitas* adalah *reliable*, karena enam variabel  $r_{hitung}$  *Usability* (X<sub>1</sub>) = 0,648, *Information Quality* (X<sub>2</sub>) = 0,672, *Interaction Quality* (X<sub>3</sub>) = 0,645, lebih besar dari  $r_{tabel}$  = 0.6. Hal ini berarti ketiga instrumen tersebut dinyatakan *reliabel*. Dengan demikian ketiga instrumen tersebut dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa : Secara keseluruhan kualitas usability (X1) hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator usability nilai tertinggi terjadi pada P3 menunjukan nilai 4,47 menyatakan bahwa kualitas dari usability adalah baik/puas dikarenakan mayoritas responden menjawab setuju, kemudian nilai terendah terdapat pada P5 dengan persentasi 3,88 tetapi nilai ini juga tetap adalah baik/Puas. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas usability (X1) adalah baik.

Secara keseluruhan kualitas information quality (X2) hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator information nilai tertinggi terjadi pada P3 menunjukan nilai 4,18 menyatakan bahwa kualitas dari information quality adalah baik/puas dikarenakan mayoritas responden menjawab setuju, kemudian nilai terendah terdapat pada P4 dengan persentasi 4,14 adalah Puas. Sehingga secara keseluruhan dinyatakan bahwa kualitas information quality (X2) menurut pengguna Puas/Baik.

Secara keseluruhan kualitas intraction quality (X3) hasil pengujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator intraction quality nilai tertinggi terjadi pada P2 menunjukan nilai 4,19 menyatakan bahwa kualitas dari intraction quality adalah baik/puas dikarenakan mayoritas responden menjawab setuju, kemudian nilai terendah terdapat pada P1 dengan persentasi 3,98 adalah puas/baik. Tetapi secara keseluruhan pada indikator intraction quality tetap dinyatakan menurut pengguna puas/baik dikarenakan 2 dari 3 pertanyaan menyatakan puas.

#### Reference

- Yodi, "Analisis Kualitas Situs Web Batam pos Menggunakan Metode WebQual 4.0", vol. 2, 2018
- D. O. Soemantri, J. S. Informasi, F. Sains, and U. I. N. S. Riau, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," vol. 2, no. 1, 2016.
- Y. Pratama, "Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode WebQual 4.0," e-Proceeding Eng., vol. 2, no. 1, pp. 1649–1658, 2015
- Syaifullah and D. oksa Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf., vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016.
- O. A. Maslan, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0."
- A. R. Amirah Al Baiti, Suprpto, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. Vol. 1, No, no. e-ISSN: 2548-964X, p. hlm. 885-892, 2017.
- G. Nistantya, E. Darwiyanto, and H. Hidayati, "Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Evaluation of Website Quality of Digital Library Telkom University With Webqual 4.0 Method and Importance Analysis," eProceedings Eng., vol. 2, no. 3, 2015.
- Dafid and D. Novita, "Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran," Jtksi, vol. 1, no. 2, pp. 17–20, 2018.
- D. B. Napitupulu, "Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekata Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach]," Bul. Pos dan Telekomun., vol. 14, no. 1, p. 51, 2016.
- H. O. Lingga Wijaya, M.Kom, Y. Yunita, and R. Rusdiyanto, "Evaluasi Kualitas Website Smk N 2 Pertanian Tugumulyo Menggunakan Metode Webqual," JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas), vol. 3, no. 2, pp. 69–76, 2018.
- R. A. Pamungkas, "Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," J. Tekno Kompak, vol. 13, no. 1, p. 12, 2019.

- C. W. Elmayanti, "Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 4 Lubuklinggau Menggunakan Metode Webqual," *JUSIM*, vol. 3, no. 2, pp. 102–111, 2018.
- Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- P. Susanti, "Sistem Informasi Reservasi Dan Pengelolaan Keuangan Pada Hotel De ' Premium Palembang Berbasis Web Dan Sms Gateway Universitas Islam Negeri Raden Fatah," *Sist. Inf. Reserv. DAN PENGELOLAAN Keuang. PADA Hotel DE'PREMIUM PALEMBANG Berbas*. WSusanti, P. (2015). *Sist. Inf. Reserv. Dan Pengelolaan Keuang. Pada Hotel ' Prem. Palembang Berbas. Web Dan Sms Gatew. Univ. Islam Negeri R*, pp. 1–101, 2015.
- R. Husaini, M. Suyanto, and E. T. Luthfi, "Evaluasi Web Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul Menggunakan Metode WebQual & Importance Performance Analysis," *J. Teknol. Inf.*, vol. XII, no. 34, pp. 16–25, 2017.
- R. Kurniawan, A. Kusumawati, and S. Priambada, "Pengaruh Kualitas Website (Webqual) Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce ( Studi pada Konsumen PT . B )," *J. Adm. Bisnis*, vol. 62, no. 1, pp. 198–206, 2018.
- J. Karman and A. T. Martadinata, "Sistem Informasi Geografis Lokasi Pemetaan Masjid Berbasis Android Pada Kota Lubuklinggau," *Stmik Musirawas*, p. 1, 2017.
- S. Komputer, W. Riyadi, and X. Sika, "Pengukuran Kualitas Digital Library Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi," vol. 14, no. 2, pp. 116–127, 2019.
- I. Mahendra, "Analisa Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Koperasi pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta dengan Technology Acceptance Model," *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 11, no. 1, pp. 70–80, 2015.
- N. Qotrun and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 1, pp. 122–131, 2015.
- G. F. Adnyana and A. T. A. P. Kusuma, "Pengukuran Kualitas Laman Website Universitas Dhyana Pura Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 3, pp. 328–335, 2019.
- M. S. Safarudin, "Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Tokopedia Dengan Metode PIECES di Tokopedia Community Batam," *SNISTEK - Semin. Nas. Ilmu Sos. dan Teknol.*, no. 1, pp. 109–114, 2018.
- P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019.
- Y. Asbar and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *J. Visioner Strateg.*, vol. 6, no. 2, pp. 39–47, 2017.