

Penerapan Metode WebQual 3.0 untuk Menilai Kualitas Website Batam.Tribunnews

Algifanri Maulana

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Putera Batam

Informasi Artikel

Terbit: Januari 2025

Kata Kunci:

WebQual 4.0
Kualitas Website
Batam.Tribunnews
Pengalaman Pengguna
Evaluasi

ABSTRAK

Kualitas website berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan, terutama untuk platform berita yang berfungsi sebagai sumber informasi. Penelitian ini menerapkan metode WebQual 4.0 untuk menilai kualitas website Batam.Tribunnews, yang merupakan salah satu portal berita terkemuka di Batam. Metode WebQual 4.0 mengukur kualitas website melalui empat dimensi utama: kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas desain, dan kualitas keamanan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 200 responden, yang terdiri dari pengguna aktif Batam.Tribunnews. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan di website dinilai tinggi, terutama dalam hal relevansi dan keakuratan berita. Namun, aspek desain dan interaksi pengguna menunjukkan hasil yang lebih rendah, dengan pengguna menginginkan tampilan yang lebih intuitif dan navigasi yang lebih mudah. Selain itu, dimensi keamanan juga menjadi perhatian penting, di mana pengguna mengharapkan perlindungan data pribadi yang lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun Batam.Tribunnews telah berhasil dalam menyajikan informasi yang berkualitas, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal desain dan interaksi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola Batam.Tribunnews dalam meningkatkan kualitas website mereka, serta menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi kualitas website berita di Indonesia. Dengan meningkatkan kualitas website, diharapkan pengalaman pengguna dapat lebih diperbaiki, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengunjung.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Algifanri Maulana,
Email: algifm@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Saat ini, instansi pemerintah diharuskan untuk mengintegrasikan teknologi modern dalam strategi pelayanan mereka. Selain interaksi langsung, penting bagi mereka untuk menyediakan informasi melalui platform digital. Teknologi telah memberikan banyak kemudahan, terutama dalam hal penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui situs web. Hampir semua instansi pemerintah, baik yang berskala besar maupun menengah, memanfaatkan situs web sebagai sarana utama untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan demikian, situs web berfungsi sebagai alat vital dalam menjangkau masyarakat dan memberikan layanan yang lebih efisien dan transparan.

Salah satu keuntungan utama dari penggunaan internet oleh badan usaha adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada Pengunjung dengan lebih mudah dan cepat. Dengan adanya internet, informasi dapat diakses lebih praktis oleh masyarakat. Strategi bisnis ini memungkinkan penyampaian informasi dalam format multimedia, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hal ini juga meningkatkan kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi dalam komunikasi dengan Pengunjung, sehingga pengalaman mereka menjadi lebih baik [1].

Di era saat ini, instansi pemerintah diharuskan untuk mengadaptasi strategi pelayanan mereka agar sejalan dengan kemajuan teknologi. Selain menawarkan layanan secara langsung, mereka juga perlu menyediakan informasi melalui platform digital. Perkembangan teknologi telah membawa banyak kemudahan

di berbagai bidang, termasuk dalam penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui internet, yang dikenal sebagai situs web. Setiap instansi pemerintah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada publik. Kini, hampir semua instansi, baik yang berukuran besar maupun kecil, memanfaatkan situs web sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Salah satu keuntungan utama dari pemanfaatan internet oleh badan usaha adalah kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada Pengunjung dengan lebih mudah, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tersebut dengan cepat. Strategi bisnis ini memungkinkan penyajian informasi dalam format multimedia, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hal ini juga meningkatkan kenyamanan, efektivitas, dan efisiensi komunikasi yang diberikan kepada Pengunjung [2].

Website merupakan platform penyedia informasi berbasis teks di Internet yang menawarkan perspektif baru bagi pelaku bisnis dalam mengatasi kendala waktu dan ruang yang sering muncul dalam sistem penjualan tradisional. Website Batam.tribunnews berfungsi sebagai alat baru bagi pelaku bisnis untuk memanfaatkan teknologi dengan cara yang lebih efektif dan efisien dalam mengakses informasi secara online. Namun, kendala teknis seperti gangguan internet dan masalah jaringan—seperti server yang sering down dan waktu tunggu yang lama—menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan Pengunjung terhadap Website Batam.tribunnews. Masalah ini diperparah oleh kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam pengelolaan website tersebut. Saat ini, website tersebut belum sepenuhnya optimal dalam penggunaannya, dan informasi yang disajikan masih terbatas [3].

WebQual adalah metode pengukuran kualitas situs web yang berfokus pada persepsi Pengunjung akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual*, yang diperkenalkan oleh Parasuraman dan sebelumnya banyak digunakan dalam pengukuran kualitas jasa. Dalam *WebQual*, instrumen penelitian dirancang dengan menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD), yang memungkinkan pengembangan alat pengukuran yang lebih terstruktur dan relevan. Dengan pendekatan ini, *WebQual* dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai pengalaman pengguna, membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan Pengunjung di lingkungan daring [4].

WebQual, yang mulai dikembangkan pada tahun 1998, merupakan alat evaluasi yang dirancang untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna di situs web. Sejak peluncurannya, *WebQual* telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya, mengadaptasi perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pengguna. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, kegunaan, dan daya tarik visual, yang semuanya berkontribusi pada persepsi pengguna terhadap kualitas situs web. Dengan pendekatan yang terus diperbarui, *WebQual* membantu organisasi dalam memahami dan meningkatkan interaksi pengguna, sehingga menciptakan pengalaman daring yang lebih efektif dan memuaskan.

Penelitian [5] yang menggunakan *WebQual* 3.0 untuk mengukur kualitas *Website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*). *WebQual* 3.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

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

Saat ini, banyak pengembang situs web yang menciptakan platform tanpa memperhatikan desain antarmuka dan kualitas konten yang mereka hadirkan, meskipun kedua aspek ini sangat penting bagi suatu website. Ketika sebuah situs memiliki antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, pengunjung akan merasa lebih nyaman dan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu di dalamnya. Begitu pula dengan konten; jika sebuah situs menawarkan beragam pilihan atau menu, pengunjung akan lebih lama bertahan dan lebih mungkin untuk memilih opsi yang tersedia dalam konten atau fitur tersebut [6].

Mencapai kualitas optimal pada sebuah website sangat penting untuk meningkatkan kepuasan Pengunjung, karena kualitas situs merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna saat mengaksesnya. Kualitas website dapat dicapai dengan memastikan bahwa situs tersebut memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh metode *WebQual* sebagai alat ukur, sehingga kepuasan pengguna dapat terwujud secara efektif [7].

WebQual adalah metode yang dirancang untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan adaptasi dari *Servqual*, yang dikembangkan oleh Parasuraman dan banyak digunakan sebelumnya untuk menilai kualitas layanan. Dalam *WebQual*, instrumen penelitian diciptakan dengan memanfaatkan metode *Quality Function Deployment* (QFD), yang memungkinkan pengembangan alat pengukuran yang lebih terstruktur dan relevan untuk konteks web [8].

WebQual dibangun berdasarkan konsep *House of Quality*, yang juga menjadi dasar dalam pengembangan *Servqual*. Instrumen yang digunakan dalam kedua model ini umumnya terdiri dari kuesioner yang harus diisi oleh pengguna akhir dari situs web (untuk *WebQual*) atau layanan lainnya (untuk *Servqual*).

Pengukuran dengan kuesioner ini menghasilkan data primer yang bersifat perspektual. Selain itu, ada metode lain yang dapat digunakan, seperti analisis webstatistik yang dirancang khusus. Metode ini berfokus pada penggunaan aktual dan sering digunakan untuk analisis model adopsi. WebQual dapat diterapkan untuk menilai kualitas berbagai jenis website, baik yang bersifat informasional maupun transaksional. Dengan menggunakan WebQual, kita dapat mengidentifikasi atribut atau fitur dari situs web yang sudah baik serta yang masih memerlukan perbaikan [9].

Penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk memahami kriteria yang perlu dipertimbangkan saat merancang dan mengembangkan website. Kriteria desain website yang efektif mencakup aspek desain visual, fungsi situs, dan nilai yang diberikan kepada Pengunjung. Selain itu, sebuah website yang baik harus memiliki kelayakan sebagai media yang berguna. Untuk menilai kelayakan ini, dapat dilakukan pengukuran menggunakan metode WebQual [10].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sangat besar dan terdapat keterbatasan dalam sistem pendukung untuk mengetahui jumlah pengunjung *website* Batam.tribunnews, sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua sampel dalam populasi. Keterbatasan dana, tenaga, dan waktu juga menjadi pertimbangan, sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan sampel yang diambil dari populasi dengan minimal lima kali jumlah indikator. Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif, digunakan rumus dari Hair et al. yang menyatakan bahwa jumlah sampel adalah 24 indikator dikalikan 5, sehingga totalnya menjadi 151 responden.

Metode *WebQual* adalah teknik untuk mengukur kualitas *website*. Metode ini terdiri dari tiga tahapan utama dalam menentukan kualitas *website* yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Kegunaan, dan Kualitas Interaksi Layanan. Pengukuran tiga tahapan ini memberikan informasi yang akurat dan penilaian terhadap kelayakan *website*. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung situs, menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kelayakan terhadap *website* ini untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi Kegunaan, Kualitas Informasi, maupun Kualitas Interaksi.

Dalam *WebQual* 3.0 di dalam jurnal [11] dimensi kegunaan menarik dari literatur di bidang interaksi manusia komputer dan *web* lebih belakangan kegunaan. *Usability* berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs *web* apakah mudah dinavigasi, apakah desain yang sesuai dengan jenis situs. Tidak, dalam contoh pertama, yang bersangkutan dengan prinsip-prinsip desain seperti penggunaan frame atau persentase ruang putih, meskipun ini kekhawatiran bagi para desainer situs *web* yang dituduh meningkatkan kegunaan. Pengukuran dengan metode *WebQual* 3.0 disusun berdasarkan yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*Usability*) adalah suatu atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). *Usability* juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses perancangan. Adapun aspek kemudahan penggunaan situs *web* (*Usability*), dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>Website</i>
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> untuk dinavigasikan
4	Pengguna merasa mudah <i>Website</i> mudah digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber: [11]

2. Kualitas informasi (*Information Quality*). Pada dasarnya tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely liness*), dan relevan (*relevancy*). Adapun aspek kualitas informasi (*Information Quality*) tersebut, dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1.	Menyediakan informasi yang akurat
2.	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3.	Menyediakan informasi yang tepat waktu
3.	Menyediakan informasi yang relevan

No.	Deskripsi Indikator
5.	Menyediakan informasi yang mudah di mengerti
6.	Menyediakan informasi dengan detail yang sesuai
7.	Menampilkan informasi dengan format yang sesuai

Sumber: [11]

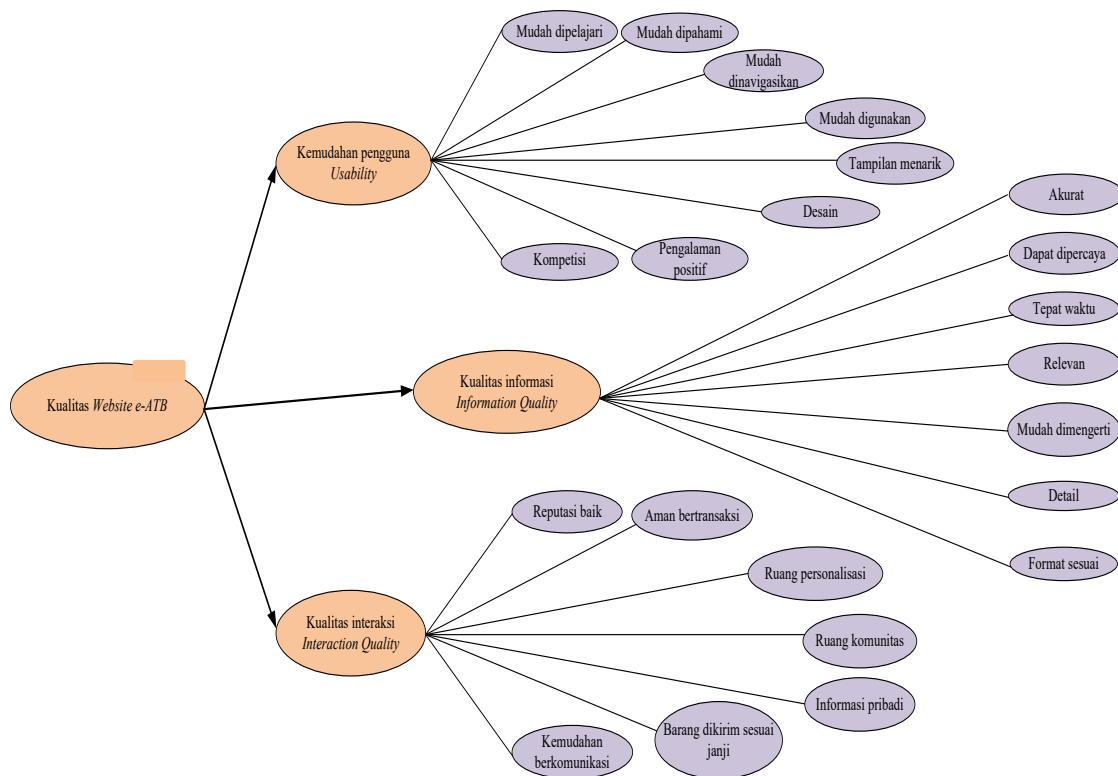
3. Kualitas interaksi (*Interaction Quality*) adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi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

Tabel 3. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Website memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	Website memberi ruang untuk personalisasi
5	Website memberikan ruang untuk komunitas
6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Sumber: [11]

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi, dan tinjauan pustaka. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil, atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berpikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Kerangka berpikir juga menggambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan kepada pengguna atau peneliti mengenai alasan di balik anggapan yang dinyatakan dalam hipotesis. Kerangka berpikir dapat disajikan dengan diagram yang menunjukkan alur pemikiran peneliti serta keterkaitan antar variabel yang diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka berfikir penelitian

Dari kerangka berfikir maka **Hipotesisnya** adalah H1 : Aspek kemudahan penggunaan (*Usability*) pada *website Batam.tribunnews* di Kota Batam di persepsikan sudah baik; H2 : Aspek kualitas informasi

(*Information Quality*) pada *website Batam.tribunnews* di Kota Batam di persepsikan sudah baik; H3 : Aspek kualitas interaksi (*Interaction Quality*) pada *website Batam.tribunnews* di Kota Batam di persepsikan sudah baik; H4 : Aspek kemudahan pengguna (*Usability*), kualitas informasi (*informasi quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) pada *website Batam.tribunnews* di Kota Batam di persepsikan memiliki persentase yang baik.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Profil Responden Penelitian

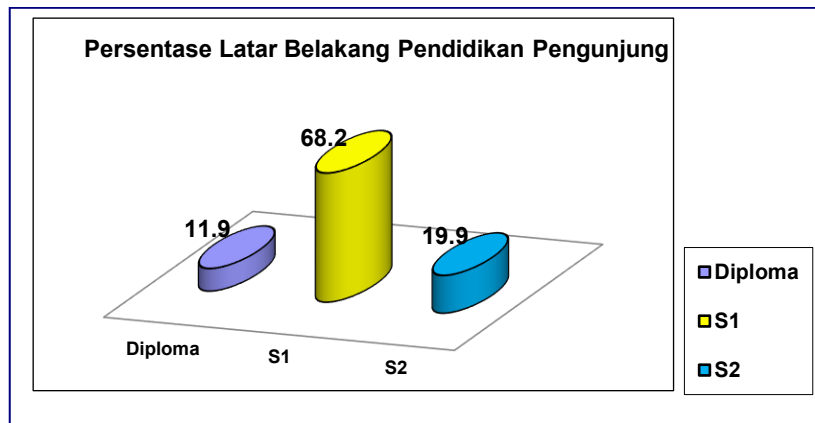
a). Data latar belakang pendidikan

Hasil analisis responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan gambar dibawah ini:

Tabel 4 Persentase latar belakang pendidikan pengguna Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Diploma	18	11.9	11.9	11.9
Valid S1	103	68.2	68.2	80.1
S2	30	19.9	19.9	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 2 Persentase latar belakang pendidikan pengguna

Berdasarkan Gambar 2 diatas, dapat diketahui bahwa total penelitian ini berjumlah 151 responden, jumlah responden yang tingkat pendidikan Diploma berjumlah 18 pengguna dengan persentase 11,9%, yang tingkat pendidikan S1 berjumlah 103 pengguna dengan persentase 68,2%, dan yang tingkat pendidikan S2 berjumlah 30 pengguna dengan persentase 19,9%. Dengan demikian, mayoritas pendidikan responden dalam penelitian ini berjumlah 103 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *website Batam.tribunnews* tingkat pendidikannya S1.

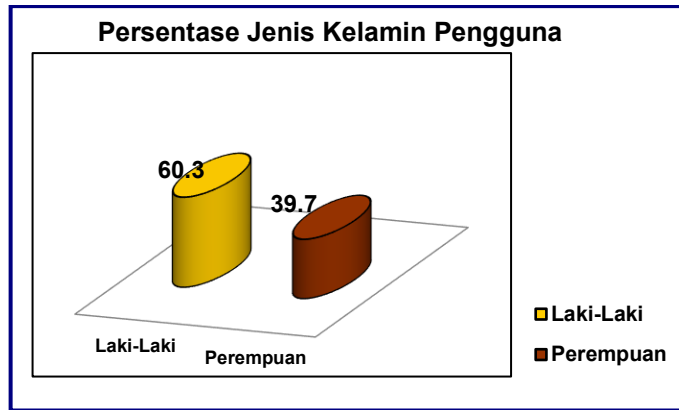
b). Data persentase jenis kelamin pengguna

Hasil analisis responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan Gambar dibawah ini:

Tabel 3 Persentase jenis kelamin pengguna JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	91	60.3	60.3	60.3
Valid Perempuan	60	39.7	39.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 3 Persentase jenis kelamin pengguna

Berdasarkan Gambar 3 diatas, dapat diketahui bahwa total penelitian ini berjumlah 151 responden, jumlah responden laki-laki sebanyak 91 orang dengan pesentase 60,3% dan jumlah responden perempuan sebanyak 60 orang dengan pesentase 39,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden Laki-Laki lebih besar dibanding dengan responden perempuan.

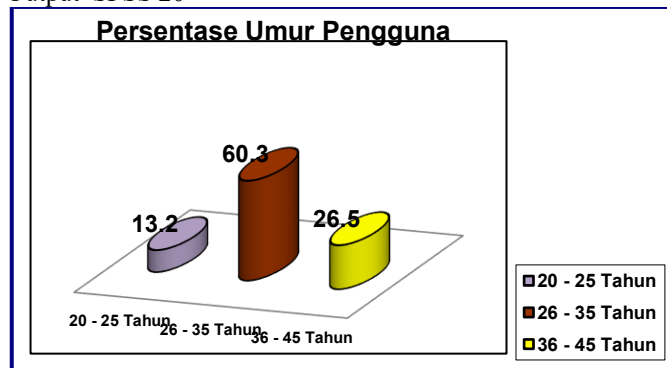
c). Data persentase umur pengguna

Hasil analisis responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dan chart dibawah ini. Untuk lebih jelasnya perhatikan gambar dibawah ini:

Tabel 4 Persentase umur pengguna

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 25 Tahun	20	13.2	13.2	13.2
	26 – 35 Tahun	91	60.3	60.3	73.5
	36 – 45 Tahun	40	26.5	26.5	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

Sumber data: Output SPSS 20



Gambar 4 Persentase umur pengguna

Berdasarkan umur pengguna, responden yang berhasil diikuti sertakan dalam penelitian ini yang dimana tidak ada umur pengguna yang diatas 55 tahun. Hal ini dikarenakan Batam membutuhkan pengguna *website* Batam.tribunnews yang berumur produktif. Dari Gambar 4 menunjukkan umur produktiflah yag mendominasi pengguna *website* Batam.tribunnews yaitu 26 - 35 Tahun (60,3%) dan menyusul *website* Batam.tribunnews yang berumur 36 - 45 Tahun (26.5%).

3.1.2. Hasil Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan *valid* dan *reliable* sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

3.1.2.1. Hasil Uji Validitas

3.1.2.1.1. Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (Usability)

Berdasarkan perhitungan $(p) > 0,05$ atau nilai r hitung $< r$ Tabel, maka data dinyatakan tidak *valid* (sah), dan sebaliknya jika diperoleh nilai probabilitas $(p) < 0,05$ atau nilai r hitung $> r$ Tabel yaitu 0.1598 , maka data dinyatakan *valid* (sah), maka dapat disimpulkan bahwa:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	0.426	0.1598	<i>Valid</i>
2	0.417		
3	0.337		
4	0.406		
5	0.477		
6	0.390		
7	0.473		
8	0.447		

Sumber data: Output SPSS 20

Dari hasil uji *validitas* pada variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* > r Tabel, hal ini menjelaskan bahwa r-hitung > r-Tabel yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka kedelapan item pernyataan dari variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

3.1.2.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Berdasarkan perhitungan (p) > 0,05 atau nilai r hitung < r Tabel, maka data dinyatakan tidak *valid* (sah), dan sebaliknya jika diperoleh nilai probabilitas (p) < 0,05 atau nilai r hitung > r Tabel yaitu 0.1598 , maka data dinyatakan *valid* (sah), maka dapat disimpulkan bahwa:

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	0.323	0.1598	<i>Valid</i>
2	0.347		
3	0.590		
4	0.450		
5	0.521		
6	0.472		
7	0.295		

Sumber data: Output SPSS 20

Dari hasil uji *validitas* pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* > r Tabel, hal ini menjelaskan bahwa r-hitung > r-Tabel yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka ketujuh item pernyataan dari variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

3.1.2.1.3. Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Berdasarkan perhitungan (p) > 0,05 atau nilai r hitung < r Tabel, maka data dinyatakan tidak *valid* (sah), dan sebaliknya jika diperoleh nilai probabilitas (p) < 0,05 atau nilai r hitung > r Tabel yaitu 0.1598 , maka data dinyatakan *valid* (sah), maka dapat disimpulkan bahwa:

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Item-Total Statistics			
Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
1	0.770	0.1598	<i>Valid</i>
2	0.672		
3	0.551		
4	0.456		
5	0.581		
6	0.584		
7	0.690		

Sumber data: Output SPSS 20

Dari hasil uji *validitas* pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terlihat bahwa semua item skor dari setiap pernyataan adalah *Corrected Item-Total Correlation* > r Tabel, hal ini menjelaskan bahwa r-hitung > r-Tabel yang berarti bahwa setiap instrumen dari item pernyataan dinyatakan *valid*. Dengan demikian maka ketujuh item pernyataan dari variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dinyatakan *valid* dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

3.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah realibilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil.

3.1.2.2.1. Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Untuk *N of Items* sebanyak 8 pertanyaan untuk variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) dengan menggunakan hasil output SPSS 20. Kriteria uji reliabilitas adalah membandingkan *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dibandingkan dengan 0,60. Adapun output pengolahan data untuk variabel ini dapat disajikan berikut ini:

Tabel 8 (*Usability*)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.726	0.731	8

Sumber: Output SPSS Version 20

Hasil *reliability statistics* menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* $0.726 > 0,60$. Berdasarkan kriteria seluruh *N of Items* pertanyaan dinyatakan reliabel. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas empat pertanyaan kuesioner yang diajukan pada variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*). Angka *output reliability* pada variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) merupakan satu kali tahap interaksi variabel pertanyaan 1 sampai dengan 8, sehingga tidak diperlukan penghilangan pertanyaan kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemungkinan mudah dimengerti responden untuk menjawab pertanyaan kuesioner secara konsisten, akibatnya reliabilitas menjadi tinggi dibandingkan dengan kriteria statistik yang telah ditetapkan.

3.1.2.2.2. Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Untuk *N of Items* sebanyak 7 pertanyaan untuk variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan menggunakan hasil output SPSS 20. Kriteria uji reliabilitas adalah membandingkan *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dibandingkan dengan 0,60. Adapun output pengolahan data untuk variabel ini dapat disajikan berikut ini:

Tabel 9 Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.714	0.717	7

Sumber: Output SPSS Version 20

Hasil *reliability statistics* menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* $0.714 > 0,60$. Berdasarkan kriteria seluruh *N of Items* pertanyaan dinyatakan reliabel. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diajukan pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*). Angka *output reliability* pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) merupakan satu kali tahap interaksi variabel pertanyaan 1 sampai dengan 7 sehingga tidak diperlukan penghilangan pertanyaan kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemungkinan mudah dimengerti responden untuk menjawab pertanyaan kuesioner secara konsisten, akibatnya reliabilitas menjadi tinggi dibandingkan dengan kriteria statistik yang telah ditetapkan.

3.1.2.2.3. Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Untuk *N of Items* sebanyak 7 pertanyaan untuk variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan menggunakan hasil output SPSS 20. Kriteria uji reliabilitas adalah membandingkan *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dibandingkan dengan 0,60. Adapun output pengolahan data untuk variabel ini dapat disajikan berikut ini:

Tabel 10 Reliabilitas Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.851	0.851	7

Sumber: Output SPSS Version 20

Hasil *reliability statistics* menunjukkan angka *Cronbach's Alpha* 0.851 > 0,60. Berdasarkan kriteria seluruh *N of Items* pertanyaan dinyatakan reliabel. Artinya terdapat konsistensi jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diajukan pada variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Angka *output reliability* pada variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) merupakan satu kali tahap interaksi variabel pertanyaan 1 sampai dengan 7 sehingga tidak diperlukan penghilangan pertanyaan kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemungkinan mudah dimengerti responden untuk menjawab pertanyaan kuesioner secara konsisten, akibatnya reliabilitas menjadi tinggi dibandingkan dengan kriteria statistik yang telah ditetapkan.

3.1.3. Analisis Deskriptif

a). Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Secara keseluruhan indikator Kemudahan Penggunaan (*Usability*) adalah seperti Tabel 11 di bawah ini:

Tabel 11 *Descriptive* Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1	151	2	5	627	3.15	.586
2	151	2	5	630	3.17	.563
3	151	2	5	653	3.32	.560
4	151	1	5	584	3.87	.763
5	151	2	5	623	3.13	.533
6	151	2	5	612	3.05	.598
7	151	1	5	626	3.15	.657
8	151	2	5	631	3.18	.504
Valid N (listwise)	151					

Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*) memiliki 151 responden memiliki skor jawaban untuk setiap pertanyaan kuesioner dari pertanyaan 1 sampai 8 adalah skor minimum 1 dan skor maksimum 5, skor rata-rata (*Mean*) 4,13. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Usability* ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 12 Indikator Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Batam.tribunnews mudah untuk dioperasikan.	36	105	7	3	0	151	627
2.	Interaksi dengan <i>Website</i> Batam.tribunnews jelas dan dapat di mengerti.	38	102	10	1	0	151	630
3.	<i>Website</i> Batam.tribunnews mudah untuk navigasi.	55	91	4	1	0	151	653
3.	<i>Website</i> Batam.tribunnews mudah digunakan.	27	84	34	5	1	151	584
5.	Tampilan <i>Website</i> Batam.tribunnews yang atraktif.	30	112	7	2	0	151	623
6.	<i>Website</i> Batam.tribunnews sudah tepat dalam penyusunan tata letak informasi.	27	109	11	4	0	151	612

No.	Indikator Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>)	Skala Likert (Data Ordinal)					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
7.	Tampilan <i>Website</i> Batam.tribunnews sudah sesuai dengan jenis <i>Website</i> pemerintahan.	42	91	17	0	1	151	626
8.	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>Website</i> Batam.tribunnews.	34	111	5	1	0	151	631
Skor Total		4,986					82.55%	
Skor Total Ideal		6,040						
Skor Rata-Rata		623.25						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2024)

Berdasarkan Tabel 12 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* Batam.tribunnews mudah untuk navigasi dengan skor 653, sedangkan skor terendah adalah *website* Batam.tribunnews mudah digunakan dengan skor 583. Pada Tabel 3.11 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) menghasilkan skor rata-rata 623.25. Apabila melihat Tabel rentang skala ternyata Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna.

b). Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah seperti Tabel 13 di bawah ini:

Tabel 13 *Descriptive Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)*

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1	151	2	5	595	3.94	.603
2	151	2	5	606	3.01	.632
3	151	2	5	649	3.30	.609
4	151	2	5	618	3.09	.558
5	151	2	5	641	3.25	.643
6	151	2	5	635	3.21	.646
7	151	2	5	628	3.16	.684
Valid N (listwise)	151					

Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) memiliki 151 responden memiliki skor jawaban untuk setiap pertanyaan kuesioner dari pertanyaan 1 sampai 7 adalah skor minimum 2 dan skor maksimum 5, skor rata-rata (*Mean*) 4,13. Hasil tanggapan responden terhadap variabel *Information Quality* ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14 *Indikator Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)*

No	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang cukup jelas.	17	114	14	6	0	151	595
2.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	26	106	14	5	0	151	606
3.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	56	85	9	1	0	151	649
3.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang relevan.	27	115	5	4	0	151	618

No	Indikator Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
5.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	53	83	14	1	0	151	641
6.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyediakan informasi yang cukup detail.	49	85	16	1	0	151	635
7.	<i>Website</i> Batam.tribunnews menyajikan informasi dalam format yang sesuai.	47	83	19	2	0	151	628
Skor Total		4,372					82.72%	
Skor Total Ideal		5,285						
Skor Rata-Rata		623.57						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2024)

Berdasarkan Tabel 14 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah *website* Batam.tribunnews menyediakan informasi yang *up to date* dengan skor 649 sedangkan skor terendah adalah *website* Batam.tribunnews menyediakan informasi yang cukup jelas dengan skor 595. Pada Tabel 3.13 di atas, terlihat bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 623.57. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna.

c). Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Secara keseluruhan indikator Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) adalah seperti Tabel 15 di bawah ini:

Tabel 15. *Descriptive* Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1	151	2	5	624	3.13	.718
2	151	1	5	616	3.08	.829
3	151	2	5	603	3.99	.668
4	151	2	5	605	3.01	.572
5	151	3	5	622	3.12	.577
6	151	2	5	630	3.17	.681
7	151	2	5	606	3.01	.611
Valid N (listwise)	151					

Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) memiliki 151 responden memiliki skor jawaban untuk setiap pertanyaan kuesioner dari pertanyaan 1 sampai 7 adalah skor minimum 2 dan skor maksimum 5, skor rata-rata (*Mean*) 4,07. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Interaksi ditampilkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 16 Indikator Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
1.	<i>Website</i> Batam.tribunnews mempunyai reputasi yang baik.	47	80	21	3	0	151	624
2.	<i>Pengguna</i> mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.	47	78	19	5	2	151	616
3.	<i>Pengguna</i> merasa aman dalam menyampaikan data pribadi.	28	99	19	5	0	151	603
3.	Kemudahan <i>Website</i> Batam.tribunnews untuk menarik minat dan perhatian pengguna.	23	108	18	2	0	151	605

No	Indikator Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	Skala Likert					Total Sampel	Skor
		5	4	3	2	1		
5.	Adanya suasana komunitas pada <i>Website</i> Batam.tribunnews.	35	99	17	0	0	151	622
6.	Kemudahan pengguna untuk memberi masukan (<i>feed back</i>) pada <i>Website</i> Batam.tribunnews.	47	86	15	3	0	151	630
7.	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>Website</i> Batam.tribunnews.	25	107	15	4	0	151	606
Skor Total		4,306					81.48%	
Skor Total Ideal		5,285						
Skor Rata-Rata		615.14						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2024)

Berdasarkan Tabel 16 di atas, ternyata skor yang paling tinggi adalah Kemudahan pengguna untuk memberi masukan (*feed back*) pada *website* Batam.tribunnews dengan skor 630, sedangkan skor terendah adalah *Pengguna* merasa aman dalam menyampaikan data pribadi dengan skor 603. Pada Tabel 16 di atas, terlihat bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 615.13. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna.

Tabel 17 Persentase Skor Variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Variabel	Skor	Persentase
Kemudahan Pengguna (<i>Usability</i>)	623	82.55%
Kualitas Informasi (<i>Informasi Quality</i>)	625	82.72%
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	615	81.48%
Skor Rata Ketiga Variabel	621	82.25%

Sumber: Hasil Pengolahan Data (Kuesioner 2024)

Dari tabel 17 di atas hasil analisis deskriptif maka responden yang memberikan pernyataan tentang Kemudahan Pengguna (*Usability*) di dapat skor rata-rata 623 dengan persentase 82.55%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) di dapat skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, memberikan pernyataan tentang Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) di dapat skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Berdasarkan hasil di atas dari ketiga variabel Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), ternyata skor yang paling tinggi adalah Kualitas Informasi (*Informasi Quality*) dengan skor rata-rata 625 dengan persentase 82.72%, sedangkan skor terendah adalah Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dengan skor rata-rata 615 dengan persentase 81.48%.

Pada Tabel 3.16 di atas, terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 621 dengan persentase 82.25%. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik.

Pada penelitian ini yang menjadi Hipotesis pertama pada metode deskriptif adalah Aspek Kemudahan Penggunaan (*Usability*) pada *website* Batam.tribunnews di Batam sudah baik. Maka sesuai dengan uraian sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terlihat bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) menghasilkan skor rata-rata 623.25. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 Rentang Skala pada Bab III), sehingga H_0

ditolak dan H_1 diterima yaitu *Usability* (Kemudahan Penggunaan) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna, maka Hipotesis 1 diterima.

3.2.2. Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik.

Pada penelitian ini yang menjadi Hipotesis kedua pada metode deskriptif adalah Aspek Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada *website* Batam.tribunnews di Batam sudah baik. Maka sesuai dengan uraian sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) menghasilkan skor rata-rata 623.57. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna, maka Hipotesis 2 diterima.

3.2.3. Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik.

Pada penelitian ini yang menjadi Hipotesis ketiga pada metode deskriptif adalah Aspek Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews di Batam sudah baik. Maka sesuai dengan uraian sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 615.13. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 pada Bab III), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna, maka Hipotesis 3 diterima.

3.2.3. Aspek Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) memiliki persentase yang baik.

Pada penelitian ini yang menjadi Hipotesis keempat pada metode deskriptif adalah Aspek Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) di Batam memiliki persentase yang baik. Maka sesuai dengan uraian sebelumnya bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terlihat bahwa Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) menghasilkan skor rata-rata 621 dengan persentase 82.25%. Apabila melihat Tabel 3.5, ternyata bahwa Kemudahan Penggunaan (*Usability*) ini termasuk pada range 513.43 - 633.23 (Tabel 3.5 Rentang Skala pada Bab III), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews sudah baik dirasakan oleh pengguna, maka Hipotesis 4 diterima.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa *website* Batam.tribunnews menunjukkan kinerja yang baik dalam tiga aspek utama. Pertama, aspek kemudahan penggunaan (*usability*) telah diperoleh dengan baik, memungkinkan pengguna untuk menavigasi situs dengan mudah. Kedua, kualitas informasi (*information quality*) yang disajikan juga memenuhi standar yang baik, memberikan konten yang relevan dan akurat. Terakhir, aspek kualitas interaksi (*interaction quality*) menunjukkan bahwa interaksi pengguna dengan situs berjalan lancar dan efektif. Dengan demikian, *website* Batam.tribunnews berhasil memenuhi ekspektasi dalam ketiga aspek tersebut. Namun keseluruhan nilai kualitas *website* Batam.tribunnews terhadap dimensi Kemudahan Pengguna (*Usability*), Kualitas Informasi (*Informasi Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) pada *website* Batam.tribunnews berada dalam kualitas yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barnes, S., and Vidgen, R. (2005). *Data Triangulation in action: using comment analysis to refine web quality metrics*. In: Proceedings of the 13 th European Conference on Information Systems, Regensburg, Germany, May 26–28.
- [2] Barnes, Stuart J. and Vidgen, Richard T. (2012). *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*, Journal of Electronic Commerce Research, VOL. 3, NO. 3, 2012.
- [3] Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- [4] Putra dkk. (2014). *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WebQual 3.0*, Jurnal JARKOM Vol. 1 No. 2 Januari 2014, ISSN:2338-6312.
- [5] Nazir, Moh. (2011). *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [6] Nasution, Miftah dan Mudjahidin .(2013). *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Menggunakan WebQual*, Jurnal Teknik Pomits Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539.

- [7] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif kualitatif Dan R & D, cetakan kesembilan belas*. Bandung: Alfa Beta.
- [8] Sarwono, Jonathan. (2009). *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [9] Simamarta, Janner. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [10] Sa'uda, Siti dan Sopiah, Nyimas. (2014). *Penerapan Metode WebQual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi*, Prosiding SnaPP2014 Sains, Teknologi, dan Kesehatan ISSN 2089-3582, EISSN 2303-2480.
- [11] Sanjaya, Iman. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian KOMINFO Dengan Menggunakan Metode WebQual 3.0*, Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1, Juni 2012,
- [12] Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- [13] Yaghoubi, Nour Mohammad, Hamed Armesh, Ramin Azadavar, Hashem Nasrabadi and Hamid Khajooei (2011), *Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence*, Journal of Business Management Vol. 5(30), pp. 12031-12039, 30 November, 2011 Available online at <http://www.academicjournals.org/AJBM> DOI: 10.5897/AJBM11.1152, ISSN 1993-8233.