

Anlisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaki Dengan Metode Webqual

¹Lenni Lea Nainggolan, ² Siti Nurlela*

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

¹lea.nainggolan@gmail.com, ²siti.sie@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin hari semakin meningkat pesat. Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan saluran layanan pengaduan dan pelaporan masyarakat DKI Jakarta melalui teknologi JAKI. Sebagai aplikasi yang masih tergolong baru, seberapa besar pengaruh dari faktor- faktor penentu penerimaan dan penggunaan belum diketahui, dikarenakan masih banyak masyarakat DKI Jakarta belum mengenal apa itu Aplikasi JAKI. Hal ini membuat bagaimana mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi jakarta kini (JAKI) dan variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kemudahan, kualitas terhadap aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dan mengevaluasi kepercayaan konsumen setelah penggunaan aplikasi dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen yaitu masyarakat DKI Jakarta dengan responden sebanyak 150 orang. Dari hasil keusioner dan pengolahan data didapat dari hasil uji validasi R Hitung > R Tabel sehingga item-item pertanyaan pada kuesioner tersebut berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid. Hasil uji reabilitas didapat dari hasil nilai Cronbach's Alpha seluruh item > 0,06. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh item kuesioner reliabel (konsisten) sebagai alat pengumpul data dalam penelitian. Dari hasil perhitungan kepuasan pengguna aplikasi JAKI didapatkan hasil interpretasi yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas pada semua sector kriteria yang diberikan oleh aplikasi JAKI. Hal ini dapat menjadi salah satu evaluasi serta pengembang/an aplikasi yang lebih baik lagi.

Kata Kunci: Analisis, Jaki, Kualitas, Website, Webqual 4.0

PENDAHULUAN

Saat ini peradaban baru teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi. Berbagai perubahan dan cara orang melakukan komunikasi mulai mengalami pergeseran. Kemajuan teknologi ini pun merupakan hasil dari perkembangan inovasi suatu teknologi yang berasal dari bentuk keresahan keresahan yang sebelumnya terjadi dalam ruang lingkup yang mungkin monoton dengan hal-hal yang tidak dapat berkembang, sehingga masyarakat atau beberapa pihak terkait yang ada harus bekerja keras menemukan jalan keluar terbaik guna kemajuan dan manfaat yang dapat dirasakan bersama sama. Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan saluran layanan pengaduan dan pelaporan masyarakat DKI Jakarta terkait tentang lingkungan masyarakat yang kotor, penyalahgunaan atau pelanggaran aturan yang merugikan sebagian masyarakat dan juga info atau pelayanan resmi lainnya yang harapan nya terdapat dalam suatu aplikasi yang dikelola dengan baik melalui teknologi JAKI.

JAKI merupakan aplikasi pusat informasi dan layanan masyarakat resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari warga Jakarta. JAKI menyediakan fitur-fitur yang merefleksikan citizen-design services dengan memadukan fitur layanan yang dibuat oleh pemerintah maupun masyarakat, seperti perusahaan rintisan (start-up). Layanan digital dan informasi resmi dari Pemprov DKI Jakarta telah terintegrasi di JAKI, sehingga warga Jakarta cukup meng- install satu aplikasi. Jika dahulu alur birokrasi pemerintahan selalu identik dengan langkah kecurangan yang dapat terbilang negatif, saat ini pemerintah mulai

membentuk citra baru yang dimana tidak adanya proses atau hal hal yang tidak diinginkan dengan cara melakukan laporan yang transparan lewat aplikasi JAKI.

Jakarta Smart City yang di prakarsai oleh Pemerintah Pusat melalui pembuatan Aplikasi JAKI ini adalah ingin membentuk rasa kepercayaan masyarakat kembali dengan menghindari stigma pemerintahan yang kurang baik menjadi lebih objektif dengan rasa kepercayaan masyarakat yang nantinya muncul atas permasalahan yang terselesaikan seiring berjalannya waktu, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik yang harus terus menerus terhadap program inilah yang harus dapat posisi teratas pada kepercayaan masyarakat, agar masyarakat mulai kembali terjalin rasa kepercayaanya (A. M. R. Abrizal and A. B. Sudarsono 2021) aplikasi yang masih tergolong baru, seberapa besar pengaruh dari faktor-faktor penentu penerimaan dan penggunaan belum diketahui. Dikarenakan masih banyak masyarakat DKI Jakarta belum mengenal apa itu Aplikasi JAKI, memang Pemerintah DKI sudah melakukan edukasi melalui seminar dan lewat virtual yaitu youtube, Instagram maupun website / aplikasi mereka sendiri. Jadi hal ini membuat pertanyaan oleh sebagian masyarakat DKI Jakarta dengan tujuan maupun fungsi dari aplikasi JAKI itu sendiri, baik mulai dari isi yang terdapat dari aplikasi JAKI, cara penggunaan aplikasi JAKI hingga tingkat kenyamanan, keamanan dan kepuasan dalam penggunaan aplikasi JAKI.

Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dirancang sebagai aplikasi yang dapat mewujudkan kota pintar efisien dan efektif dalam mengubah Jakarta menjadi kota metropolitan yang cerdas dan lebih baik. Hal ini membuat bagaimana mengetahui tingkat kualitas aplikasi JAKI terhadap pengguna yaitu masyarakat DKI Jakarta, sebagaimana diperlukannya suatu metode penelitian dalam mendapatkan hasil yang akurat dan tepat dalam mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Metode webqual 4.0 yang dimodifikasi berfungsi untuk menganalisis Tingkat kualitas website (Putri, Herawati, and Sari 2021) Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (Irmayanti, Hidayat, and Rahmawati 2021). Metode Webqual 4.0 telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dengan pengukuran kualitas website dan membantu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan tiga kategori pengukuran antara lain usability, information quality dan service interaction quality (Nurlela, Ilham, and Supriatna 2024)[4] Hal ini dilakukan agar sebagai pertimbangan dalam pengembangan dan menjadi masukan untuk menghasilkan kegunaan bagi masyarakat DKI Jakarta dari aplikasi tersebut (Andriyanto et al. 2021).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menguraikan bobot berdasarkan kriteria yang saling terkait harus dipertimbangkan dalam menganalisis Sistem Informasi yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penilaian atau kriteria yang baik pada suatu website dapat dilihat dari beberapa hal antara lain: usability, information quality, service interaction quality. Web usability (Oslan and Kristanto 2021) Sehingga masyarakat DKI telah dapat merasakan manfaat Aplikasi JAKI dalam memenuhi kebutuhan warganya akan informasi terkini dan dapat mengatasi permasalahannya dengan menghemat waktu berupa pelaporan kepada pihak terkait melalui penggunaan teknologi (Andriyanto et al. 2021).

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Menurut (Permana et al. 2022) Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Webqual

Menurut (Rahmadini, Faruqi, and Wulansari 2022) Webqual adalah pengukuran berdasarkan pada kualitas fungsi penyebaran (quality function deployment) atau biasa disebut dengan QFD.

Sedangkan WebQual 4.0 Menurut (Aqmarina et al. 2022) merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang memiliki identifikasi tiga dimensi dari kualitas sebuah website, yaitu: kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan interaksi (service interaction quality). Dalam WebQual 4.0, kualitas kegunaan berhubungan dengan tampilan/desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang diberikan dalam website tersebut.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat khususnya warga DKI Jakarta sekitar lingkungan penulis sebanyak 150. Maka perlu dilakukan perhitungan sample yang Dimana menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sample, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian. Dari populasi dalam penelitian sebanyak 150 responden, menggunakan batas dari populasi kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan perhitungan dari sample yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 109 orang yang menjadi responden, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data untuk hasil pengujian yang lebih baik.

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa tahap, adapun tahap penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dilakukan dengan tujuan mencari permasalahan dan mencari timbulnya masalah yang terjadi dalam penggunaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini).

Studi Pustaka

Studi pustaka berasal dari pencarian buku yang mendukung teori-teori serta jurnal terkait dalam menangani permasalahan dan metode yang sudah pernah diteliti

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara dari masyarakat dengan penggunaan JAKI serta data primer dengan kuisioner yang telah diisi oleh responden. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, observasi terstruktur melibatkan pengamatan yang telah dirancang sebelumnya dengan variabel-variabel yang telah ditentukan (Ardiansyah, Risnita, and Jailani 2023).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Dimensi	Atribut
1	Usability (Kegunaan)	Aplikasi JAKI memiliki kemudahandalam navigasi
2		Aplikasi JAKI sangat mudah digunakan
3		Aplikasi JAKI memberikan keamanan data
4		Aplikasi JAKI memiliki komponenfitur yang sesuai kebutuhan
5		Interaksi Aplikasi JAKI kepada user
6	Kualitas Informasi (Information Quality)	Aplikasi JAKI menyediakan informasi yang cukup jelas
7		Aplikasi JAKI menyediakan informasiyang sesuai dengan kebutuhan user
8		Aplikasi JAKI menyediakan informasiyang relevan
9		Penyajian Informasi pada AplikasiJAKI yang up to date

No	Dimensi	Atribut
10		Aplikasi JAKI menyediakan informasi yang dapat dipercaya
11	Kualitas Pelayanan (Service Quality)	Aplikasi JAKI dapat memberikan pelayanan kepada user
12		Pelayanan yang diberikan sama dengan instansi pemerintah DKI
13		Aplikasi JAKI memberikan jalan pintas dari informasi pemerintah DKI
14		Aplikasi JAKI memberikan kemudahan jika bertanya
15		Dampak akan reputasi dari Aplikasi JAKI

Sumber Gambar: Hasil Penelitian (2024)

Pengolahan Data Menggunakan Metode WebQual 4.0

WebQual 4.0 adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Putri and Tileng 2021). Webqual pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen (Monalisa and Rizky 2021). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 dalam penelitian ini. Webqual adalah teknik ataupun metode yang digunakan untuk mengukur kualitas interaksi layanan, kegunaan, serta kualitas informasi layanan website. Seringkali digunakan untuk mengukur kualitas situs website (Devitasari, Wati, and Sarika 2021). Pengolahan data dilakukan dengan metode WebQual yang berdasarkan dari hasil kuisioner dari para responden. Data-data tersebut akan dikumpulkan dan dikelompokkan berdasarkan kriteria dari metode WebQual 4.0.

Metode ini dibagi menjadi beberapa bagian (Winarni and Riska 2020), yaitu:

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

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

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi

Analisis Hasil

Analisis hasil akan dilakukan perhitungan berdasarkan metode WebQual dengan bobot-bobot yang sudah di hasilkan dari kriteria yang ada dari hasil pengolahan data sebelumnya.

Penarikan Kesimpulan

Hasil dari pengolahan data dan analisis hasil akan menghasilkan kesimpulan. Kesimpulan adalah hasil dari analisis hasil yang memberikan penulis dapat mendapatkan jawaban dari penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk memperoleh data yang valid atau sesuai dengan penelitian yang digunakan. Dalam pengujian ini prinsip yang digunakan adalah mengkorelasikan masing-masing nilai skor pada setiap variabel dengan nilai skor total variable.

Berikut ini adalah hasil analisis uji validitas alat ukur dari setiap variable pertanyaan dilihat pada tabel 2 hasil nilai Correct Item Total Corelation dengan catatan sampel 109 dan uji signifikan sebesar 5% atau 0,05 :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	R Hitung	R Tabel	Ket
X1.1	0.328614182	0.275039	Valid
X1.2	0.356538954	0.275039	Valid
X1.3	0.375844986	0.275039	Valid
X1.4	0.372134165	0.275039	Valid
X1.5	0.362734429	0.275039	Valid
X2.1	0.350431338	0.275039	Valid
X2.2	0.337384546	0.275039	Valid
X2.3	0.323524112	0.275039	Valid
X2.4	0.311598895	0.275039	Valid
X2.5	0.298993376	0.275039	Valid
X3.1	0.289029104	0.275039	Valid
X3.2	0.286350319	0.275039	Valid
X3.3	0.27944856	0.275039	Valid
X3.4	0.280987829	0.275039	Valid
X3.5	0.287524956	0.275039	Valid

Sumber Gambar: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel 2 dan R Tabel untuk jumlah sampel 109 sebesar 0.275039 yang didapatkan oleh $df = N-2$, $df = 109-2$, $df = 107$. Maka kuisioner dikatakan valid karena hasil R hitung > R Tabel.

Uji Reabilitas

Pada tahap uji reabilitas ketentuan pengambilan keputusan yang digunakan adalah :
Suatu variable akan dikatakan berstatus reliable jika memiliki $\alpha > 0.60$
Suatu variable dapat dikatakan tidak berstatus reliable jika memiliki $\alpha < 0.60$
Berikut hasil uji reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Kriteria	Ket
X1	0.907098522	0.6	Reliable
X2	0.893655136	0.6	Reliable
X3	0.923692703	0.6	Reliable

Sumber Gambar: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas untuk variabel skor data penelitian dengan jumlah responden sebanyak 109 responden, diperoleh nilai reliability statistic (cronbach's alpha) masing-masing variabel di atas 0,6 dengan X1 (Usability) sebesar 0.907, X2 (Information Quality) sebesar 0.893 dan X3 (Service Interaction Quality) sebesar 0.923. Dengan demikian maka data hasil uji reabilitas yang dilakukan adalah reliable dan memenuhi syarat kualitas data yang baik.

Uji Asumsi

Pada tahap Uji Asumsi akan dilakukan dengan Uji T dan Uji F. Berikut merupakan hasil perhitungan dari uji T dan F pada tabel 4:

Tabel 4. Hasil T dan Uji F

Uji T & F	T Hitung	T Tabel	P-Value
X1 (Usability)	1.963345	1.375195	0.03116

Uji T & F	T Hitung	T Tabel	P-Value
X2 (Information Quality)	2.755819	1.375195	0.01051
X3 (Service Interaction Quality)	3.031178	1.375195	0.00977

Sumber Gambar: Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan perhitungan dengan uji T dan F pada tabel 4 didapatkan asumsi sebagai berikut :

Variable X1 diketahui bahwa nilai T Hitung > T Tabel ($1,963 > 1,375$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,03 < 0,05$). Hal ini X1 dapat mempengaruhi secara positif dalam kepuasan pengguna dalam X1 (Usability) begitu juga nilai signifikan yaitu 0,03 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Variable X2 diketahui bahwa T Hitung > T Tabel ($2,755 > 1,375$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,0105 < 0,05$). Hal ini X2 dapat mempengaruhi secara positif dan sangat signifikan dalam kepuasan pengguna dalam X2 (Information Quality) begitu juga nilai signifikan yaitu 0,0105 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Variable X3 diketahui bahwa T Hitung > T Tabel ($3,031 > 1,375$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,0097 < 0,05$). Hal ini X3 dapat mempengaruhi secara positif dan lumayan signifikan dalam kepuasan pengguna dalam X3 (Service Interaction Quality) begitu juga nilai signifikan yaitu 0,00 yang lebih kecil dari tingkat kesalahan sebesar 0,05.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa X1, X2 dan X3 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi JAKI dimana dapat menciptakan pengalaman pemakaian serta mendapatkan pengaruh positif dalam pengembangan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan indikator variable pengukuran kualitas aplikasi JAKI diantaranya, kemudahan pengguna (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan (service interaction quality) yang terdiri dari 15 item instrument kuesioner, semuanya telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Aspek dari usability mendapatkan respon baik bagi para pengguna. Aspek dari information quality dan service interaction quality mendapatkan respon baik dan memiliki pengaruh yang signifikan bagi pengguna aplikasi. Berdasarkan dari hasil perhitungan, Aspek Usability memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($2,285 > 1,392$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,03 < 0,05$), Aspek Information Quality memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($2,755 > 1,375$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,0105 < 0,05$), Aspek Service Interaction Quality memiliki nilai T Hitung > T Tabel ($3,031 > 1,375$) dan nilai p-value < 0,05 ($0,0097 < 0,05$) yang artinya kualitas dari setiap aspek secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi JAKI dalam memenuhi kebutuhan pengguna menghasilkan dampak yang positif, karena hasil analisis dari data kuesioner menjelaskan bahwa tanggapan dari para pengguna yaitu membantu pengguna dalam mencari informasi serta layanan atau fitur yang diberikan oleh aplikasi JAKI dapat mencakup seluruh kebutuhan oleh masyarakat.

REFERENSI

- A. M. R. Abrizal and A. B. Sudarsono. 2021. "Komunikasi Humas Pemprov DKI Jakarta Dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat Pada Aplikasi JAKI." 2.
- Andriyanto, Dwi, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, and Erni Erni. 2021. "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean." *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika* 23(1):43-48. doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- Aqmarina, Nurul Saqa, Dila Seltika Canta, Nuorma Wahyuni, Erlin Setyaningsih, Adi Hermawansyah, and Sudarman Sudarman. 2022. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Kejaksan Negeri Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual." *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9(6):2183. doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5379.

-
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1(2):1–9. doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- Devitasari, Devitasari, Theresia Wati, and Sarika Sarika. 2021. "Analisis Kualitas Website Tokome Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Informatika Universitas Pamulang* 6(1):57. doi: 10.32493/informatika.v6i1.8130.
- Irmayanti, Ade, Rahmat Hidayat, and Endah Rahmawati. 2021. "Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0." *Jurnal IKRA-ITH Informatika* 5(1):1–6.
- Monalisa, Siti, and Khairul Rizky. 2021. "Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 7(1):27. doi: 10.24014/rmsi.v7i1.10659.
- Nurlela, Siti, Muhamad Ilham, and Supriatna. 2024. "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE ORLANSOFT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0." *INTI NUSA MANDIRI* 18(2):176–82.
- Oslan, Yetli, and Harianto Kristanto. 2021. "Analisis Kualitas Ssat.Ukdw.Ac.Id Dengan Metode Pendekatan Webqual 4.0." *Juisi* 07(01):1–10.
- Permana, Rifky;, Daning Nur; Sulistyowati, Ani Oktarini ;, Sari, and Tika Adilah; Mutiara. 2022. "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Dan Pembelian Alat Tulis Kantor Pada CV. Putra Mandiri." *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI* 8(2):174–80. doi: 10.31294/jtk.v4i2.
- Putri, Meidyan Permata, Herawati Herawati, and Intan Permata Sari. 2021. "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi." *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)* 6(2):99. doi: 10.31328/jointecs.v6i2.2369.
- Putri, Monica Adelya, and Kartika Gianina Tileng. 2021. "Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan Importance – Performance Analysis (IPA)." *Aiti* 18(1):69–87. doi: 10.24246/aiti.v18i1.69-87.
- Rahmadini, Mahida Hanifah, Asif Faruqi, and Anita Wulansari. 2022. "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 11(2):433. doi: 10.35889/jutisi.v11i2.870.
- Winarni, Ade, and Wellian Riska. 2020. "Analisis Kualitas Website Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pt. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Bangkit Indonesia* 9(1):6–12. doi: 10.52771/bangkitindonesia.v9i1.106.