

Analisis Pengaruh Kualitas Website Backpacker Jakarta Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual

¹Ispandi, ²Rino Ramadan, ³Rahdian Kusuma Atmaja, ⁴Adjat Sudradjat
STMIK Nusa Mandiri, Universitas Bina Sarana Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika,
Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta, Indonesia

ispandi.ipd@nusamandiri.ac.id, rino.rim@bsi.ac.id, rahdian.kusuma@bsi.ac.id, adjat.ajt@bsi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi sejauh mana website backpacker jakarta dapat bermanfaat dan diterima oleh pengguna, oleh sebab itu perlu diadakan suatu pengukuran kualitas website tersebut agar dapat mengetahui apakah diterima dengan baik bagi pengguna website backpacker jakarta. Kualitas website berdasarkan persepsi pengguna merupakan hal yang penting untuk dijadikan umpan balik terhadap pihak penyedia. Penelitian ini menggunakan metode webqual yaitu dengan dimensi kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality). Proses analisis digunakan tahapan penarikan sampel responden yang ada di wilayah komunitas backpacker jakarta. Tahapan berikutnya analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas dan penilaian dengan skala likert. Dalam penilaian menggunakan skala likert digunakan 5 interval penilaian, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Terdapat pengaruh Kegunaan dan Informasi secara simultan terhadap Interaksi adalah sebesar $0,015 < 0,05$ dan nilai f hitung $23,978 > t$ tabel $3,59$, sehingga dapat di simpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kegunaan dan Informasi terhadap Interaksi.

Kata Kunci - *Webqual*; Backpacker Jakarta; Skala Likert

I. PENDAHULUAN

Backpaker Jakarta memiliki *website* yaitu <https://backpackerjakarta.com>, *website* ini adalah website komunitas backpacker jakarta, yaitu sebuah komunitas *Travelling* yang didirikan pada 5 April 2013 dan berpusat di Jakarta dan sekitarnya (Bogor, Tangerang, Bekasi dan Depok). Komunitas Backpacker Jakarta atau biasa disingkat dengan BPJ selalu melakukan *travelling* atau jalan-jalan kesetiap tempat wisata dengan menggunakan sistem Sharecost (patungan). Artinya semua biaya akan ditanggung oleh peserta yang ikut dan juga akan selalu ada rincian laporan pemasukan dan pengeluaran serta dana yang tersisa diinformasikan di semua group BPJ.

Sejauh ini setelah layanan *website* ini diimplementasikan belum pernah dilakukan.

Penilaian mengenai kualitas *website* tersebut berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website* <https://backpackerjakarta.com> terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode *webqual* untuk mengujinya. Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya.



Ada banyak penelitian tentang dimensi, ukuran dan atribut kualitas layanan elektronik dan skala yang berbeda telah diusulkan untuk mengukur kualitas layanan situs web (Connolly et al., 2010). mengembangkan WEBQUAL 4.0, yang merupakan skala yang umum digunakan untuk mengukur kualitas situs web dari situs online (Pathania & Rasool, 2017).

Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap kualitas layanan website backpacker jakarta dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan antara persepsi aktual dan harapan ideal pengguna website, dalam hal ini member backpacker jakarta. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website Backpacker Jakarta

II. KAJIAN PUSTAKA

Metode *webqual* (Chmielarz & Zborowski, 2018) merupakan salah satu metode atau teknik suatu pengukuran tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* sendiri disusun berdasarkan penelitian pada tiga (3) area dimensi kualitas yaitu:

1. Dimensi Kualitas Pengguna (*usability quality*) merupakan dimensi yang mengukur kemudahan dalam menggunakan *Web*.
2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) merupakan dimensi yang mengukur kualitas informasi sebuah *web* dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.
3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) merupakan dimensi yang mengukur kualitas interaksi seperti keamanan *web* dan personalisasi penggunanya. Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna.

Skala likert menurut (Sugiyono, 2016) sebagai berikut : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Untuk setiap pilihan jawaban diberi 8 skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk digunakan jawaban yang dipilih.

Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 1. Skala Penilaian Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila operasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.



2.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling menurut (Sugiyono, 2016) adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

1. *Probability Sampling* Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:
 2. *Simple random sampling* Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.
 3. *Proportionate stratified random sampling* Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional
4. *Disproportionate stratified random sampling* Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.
5. *Cluster sampling* Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.
6. *Nonprobability Sampling* Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:
 - a. *Sampling sistematis* Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
 - b. *Sampling kuota* Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.
 - c. *Sampling insidental* Yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.
 - d. *Sampling purposive* Yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.
 - e. *Sampling jenuh* Yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
 - f. *Snowball sampling* Yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Zamani et al., 2016) suatu regresi merupakan metode yang digunakan untuk menentukan suatu hubungan sebab-akibat antar variable satu dengan yang yang lain. Uji regresi linier berganda dibagi menjadi dua, yakni uji F dan uji T.

2.5 Statistical Product and Service Solution SPSS

Aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) menurut (Rahayu et al., 2018) adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik.

Tugas pengguna hanyalah (Wahyuni et al., 2017) mendesain variabel yang akan dianalisis, memasukkan data dan melakukan perhitungan dengan menggunakan tahapan yang ada pada menu yang tersedia setelah perhitungan selesai tugas pengguna ialah menafsir angka-angka yang dihasilkan oleh SPSS. Proses penafsiran inilah yang jauh lebih penting daripada sekedar memasukkan angka dan menghitungnya.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tahap Persiapan Penelitian

Tahap perencanaan (Dyatmika, 2018) adalah tahapan yang harus direncanakan saat akan melakukan penelitian, data yang akan direncanakan adalah :

1. Studi Literatur

Pada tahap persiapan penelitian dilakukan studi literature yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Dimana dapat dilihat dari landasan teori Webqual 4.0, Regresi, Uji Validitas, Uji Asumsi, Regresi, regresi linear berganti, uji F, Uji t, analisis korelasi ganda, analisis determinasi (R²) dan observasi.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan untuk lebih mengetahui mengenai permasalahan yang diteliti. Dari data yang dikumpulkan akan dapat diketahui mengenai sistem yang digunakan pada saat ini. Data-data dapat diperoleh melalui wawancara langsung dan dengan cara melihat langsung dilapangan terhadap sistem yang sedang digunakan.

3.2 Instrumen Penelitian

Pada penelitian yang digunakan untuk instrument penelitian yaitu kuesioner. Untuk menjelaskan langkah mendesain kuesioner akan dibahas pada sub bab berikut.

1. Desain Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang untuk menyusun pertanyaan yang dibuat untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan beberapa tahapan, yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability*)

Dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan *website* <https://backpakerjakarta> yang digunakan.

- Kualitas Informasi (*Information Quality*) Dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di <https://backpakerjakarta>.
- Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* <https://backpakerjakarta> dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut.

- Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
- Responden diminta untuk menjawab setiap butir pertanyaan dengan memilih jawaban yang terdiri dari : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
- Penilaian (*scoring*) untuk masing-masing memiliki nilai yang berbeda untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5 dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara riset lapangan. Riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Tujuan utama penarikan sampel adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *website* Backpaker Jakarta sejumlah 100 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan masuk ke dalam kategori probability sampling, maka teknik pengambilan sampel probability yang dipilih adalah teknik *simple random sampling* menggunakan

table rumus slovin besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 17 dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5% atau $d=0,05$

3.5 Uji Asumsi

Dalam melakukan analisis regresi dilakukan pula uji asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi. Selain itu pastinya diuji pula Normalitas Data sebagai syarat dalam melakukan analisis regresi :

a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji ini dilakukan dengan metode Normal Probability Plots. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variable independen atau variable bebas (multikolinearitas) dapat diketahui atau di deteksi dengan memanfaatkan statistic korelasi *Variance Inflation Factor* (VIF). dilakukan dengan melihat apakah nilai koefisien VIF untuk masing-masing variable independen lebih besar dari 10 atau tidak. Apabila nilai koefisien VIF untuk masing-masing variable independen lebih besar dari pada 10, maka variable tersebut diidentifikasi memiliki gejala multi kolinearitas. Hipotesis yang akan diuji untuk dapat membuktikan ada tidaknya multikolinearitas antar variable bebas sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat hubungan antarvariable independen

Ha : Terdapat hubungan antar variableindependen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah dengan metode *Glejser Test* yaitu dengan meregresikan variable bebas terhadap nilai absolut redualnya. Niali absolut residual diperoleh dengan cara menghitung nilai residual melalui penghitungan regresi antara variable independen dengan variable dependen.

d. Uji Linearitas

Cara dalam mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi Linearity dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05.

1. Bila $\text{sig.linearity} < 0,05$ maka H_0 diterima,yang berarti regresi linear.
2. Bila $\text{sig.linearity} \geq 0,05$ maka H_1 ditolak,yang berarti regresi tidak linear.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas menggunakan nilai r tabel dengan signifikansi 0,05. Untuk nilai r tabel dengan $n=20$ maka di dapat r tabel sebesar 0.444, jadi jika nilai korelasi lebih dari nilai r tabel maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Tabel 2. Tabel Hasil Validita



y4	0,793	0,444	Valid
y5	0,734	0,444	Valid
y6	0,841	0,444	Valid
y7	0,69	0,444	Valid

4.2 Uji Realibilitas Instrumen

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut *reliable* atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan metode *alpha cronbach* dengan SPSS. Hasil dari uji realibilitas dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Tabel Hasil Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Kegunaan	0,851
Kualitas Informasi	0,733
Kualitas Layanan Interaksi	0,881

4.3 Uji Asumsi Klasik

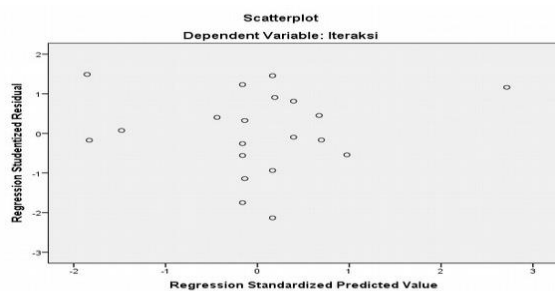
A. Multikolinearitas

Tabel 4. Tabel Hasil Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Kegunaan	0,989	1,011
Kualitas Informasi	0,953	1,049
Kualitas Layanan Interaksi	0,997	1,003

Dapat kita lihat nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.

B. Heterokedastisitas



Gambar 1. Hasil Heterokedastisitas dengan *ScatterPlot*

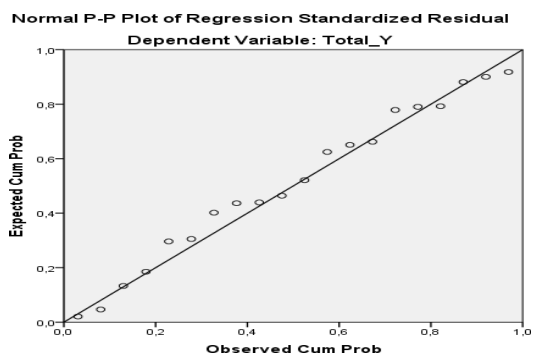
Item pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Usability (Kegunaan)			
x1.1	0,801	0,444	Valid
x1.2	0,464	0,444	Valid
x1.3	0,634	0,444	Valid
x1.4	0,677	0,444	Valid
x1.5	0,638	0,444	Valid
x1.6	0,77	0,444	Valid
x1.7	0,494	0,444	Valid
x1.8	0,623	0,444	Valid
Information Quality (Kualitas Informasi)			
x2.1	0,485	0,444	Valid
x2.2	0,604	0,444	Valid
x2.3	0,583	0,444	Valid
x2.4	0,536	0,444	Valid
x2.5	0,668	0,444	Valid
x2.6	0,497	0,444	Valid
x2.7	0,493	0,444	Valid
Quality of Interaction (Kualitas Interaksi)			
y1	0,788	0,444	Valid
y2	0,616	0,444	Valid
y3	0,882	0,444	Valid

C. Autokorelasi

Dari penelitian ini di dapat nilai Durbin Watson sebesar 1,129 dan dari tabel Durbin Watson signifikan 5% di dapat nilai $dL = 1,1004$ $dU = 1,53674$ $4-dL = 2,8996$ $4-dU = 2,4633$. Sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi autokorelasi karna memenuhi syarat $dL < DW < 4-dU$ ($1,1004 < 1,129 < 2,4633$).

4.5 Normalitas Data

Dapat dinyatakan model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena dilihat dari gambar dibawah ini data menyebar disekitar garis diagonal.



Gambar 2. Hasil Normalitas Data dengan *NormalProbability Plots*

4.6 Uji T dan Uji F

A. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*independent*) secara partial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (*dependent*).

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	14,224	20,619		,690	,500
	Kegunaan	,223	,250	,211	3,893	,038
	Informasi	,242	,610	,094	,397	,696

a. Dependent Variable: Interaksi

Perhatikan **nilai Sig** hasil uji T pada tabel **Coefficients** diatas, didapatkan :

1. KEGUNAAN didapatkan Sig = 0,038 (sig < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y
 2. INFORMASI didapatkan Sig = 0,696 (sig < 0,05) artinya secara partial tidak berpengaruh terhadap Y
- t tabel = t(a/2;n-k-1)=t(0,025;17)=2,1098**

B. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent*) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (*dependent*).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,211	2	6,106	23,978	0,007 ^b
	Residual	207,789	17	12,223		
	Total	220,000	19			

a. Dependent Variable: Interaksi

b. Predictors: (Constant), Informasi, Kegunaan

F tabel = F(k;n-k)=t(2;18)=3,59

Pada tabel tersebut memaparkan uji kelinieran Ftest didapat nilai F hitung sebesar 23.978 dengan probabilitas 0.007. karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna [website https://backpackerjakarta.com/](https://backpackerjakarta.com/) atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultanmemiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Interaksi.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian kali ini, ada 3 hipotesis sehinggadapat dianalisa bahwa:

1. Hipotesis pertama, Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh Kegunaan terhadap Interaksi adalah sebesar 0,038 < 0,05 dan nilai t hitung 3,893 > t tabel 2,1098, sehingga dapat di simpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kegunaan terhadap Interaksi
2. Hipotesis Kedua, Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh Kegunaan terhadap Interaksi adalah sebesar 0,696 > 0,05 dan nilai t hitung 0,397 < t tabel 2,1098, sehingga dapat di simpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh Informasi terhadap Interaksi
3. Hipotesis Ketiga, Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh Kegunaan dan Informasi secara simultan terhadap Interaksi adalah sebesar 0,015 < 0,05 dan nilai f hitung 23.978 > t tabel 3,59, sehingga dapat di simpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kegunaan dan Informasi terhadap Interaksi

Dalam memenuhi kebutuhan para pengguna, sangat bergantung pada kemudahan, keamanan, informasi yang



diperoleh dan pelayanan yang tersedia pada *website*. Karena itu untuk dapat memperoleh penilaian yang positif dari parapengguna *web*, pengembang diharapkan lebih memperhatikan factor-faktor mengenai kepuasan pengguna

V. REFERENCES

- Chmielarz, W., & Zborowski, M. (2018). Analysis of e-Banking Websites' Quality with the Application of the TOPSIs Method - A Practical study. *Procedia Computer Science*, 126, 1964–1976.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.07.256>
- Connolly, R., Bannister, F., & Kearney, A. (2010). Government website service quality: A study of the Irish revenue online service. *European Journal of Information Systems*, 19(6), 649–667. <https://doi.org/10.1057/ejis.2010.45>
- Dyatmika, S. W. (2018). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tokopedia. *Majalah Ekonomi*, XXIII(1411), 124–134.
- Pathania, A., & Rasool, G. (2017). Investigating e tailer's perceived Website Quality using Analytical Hierarchy Process Technique. *Procedia Computer Science*, 122, 1016–1023. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.468>
- Rahayu, L. K., Mustika, W. P., & Wahyudi, W. F. (2018). E-Commerce Alzafa . Com Terhadap Keputusan Pembelian Online. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 2(1), 47–54.
- Wahyuni, R. T., Herawatie, D., & Justitia, A. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Matematika Dan Aplikasinya*, 408–418.
- Zamani, U. I., Sunarto, D., & Mastan, I. A. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Website PT Badak LNG Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JSIKA*, 5(11), 1–8.
<https://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika/article/view/1387>

