

**Jurnal Politeknik Caltex Riau**Terbit Online pada laman <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>

| e- ISSN : 2460-5255 (Online) | p- ISSN : 2443-4159 (Print) |

Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Akademik STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati Dengan Metode WebQual

Muhammad Fadlan¹, Umami Syafiqoh², Rosmini³, Asmah⁴¹STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati, Program Studi Sistem Informasi, email: fadlan@ppkia.ac.id²STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati, Program Studi Teknik Informatika, email: ummi@ppkia.ac.id³STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati, Program Studi Sistem Informasi, email: rosmi@ppkia.ac.id⁴STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati, Program Studi Sistem Informasi, email: asmah@ppkia.ac.id

Abstrak

Sistem informasi akademik termasuk salah satu elemen penting dalam dunia pendidikan, khususnya pada institusi perguruan tinggi. Hampir sebagian besar pengguna dari sistem informasi adalah mahasiswa/i. Pengukuran terhadap kualitas dari sebuah sistem informasi merupakan hal yang penting untuk dilakukan demi menjaga penggunaan berkelanjutan dari sistem informasi tersebut. Saat ini, pihak STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati sebagai salah satu institusi perguruan tinggi swasta belum mengetahui secara pasti kualitas dari sistem informasi akademik tersebut dari sisi pengguna, dalam hal ini mahasiswa/i. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran atau evaluasi terhadap sistem informasi akademik tersebut dengan menggunakan metode WebQual. Hasilnya dari 113 orang responden yang terdiri atas 62 mahasiswi dan 51 mahasiswa dapat disimpulkan bahwa dari ketiga dimensi Webqual, dimensi Usability Quality memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 82.82 %. Sedangkan, dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi Interaction Quality dengan nilai sebesar 70.91 %.

Kata kunci: akademik, kualitas, pengukuran, webqual, website

Abstract

Academic information system is one of the important elements in the world of education, especially in tertiary institutions. Most of the users of information systems are students. Measurement of the quality of an information system is an important thing to do to maintain the sustainable use of the information system. At present, the STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati as one of the private tertiary institutions does not yet know for sure the quality of the academic information system from the user's side. Therefore, in this study measurement or evaluation of the academic information system website will be carried out using the WebQual method. The results of 113 respondents consisting of 62 female students and 51 male students can be concluded that of the three dimensions of Webqual, the Usability Quality dimension has the highest conformity rate of 82.82%. Meanwhile, the dimension that has the lowest conformity level is the Interaction Quality dimension with a value of 70.91%.

Keywords: academic, measurement, quality, webqual, website

1. Pendahuluan

Ketersediaan informasi di era digital saat ini merupakan hal yang sangat penting. Informasi dapat dikatakan berkualitas dan berguna bagi penggunanya jika dapat memenuhi beberapa kriteria, diantaranya informasi yang datang tidak boleh terlambat, tidak boleh bias dan tidak boleh ada kesalahan [1]. Melakukan pengelolaan terhadap semua informasi yang dimiliki merupakan salah satu kebutuhan utama bagi setiap institusi, tidak terkecuali institusi pendidikan. Dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi, pengelolaan hingga penyebaran informasi biasa dilakukan melalui sebuah sistem informasi akademik.

Sistem informasi akademik merupakan salah satu elemen penting dalam institusi perguruan tinggi. Sistem informasi akademik merujuk pada serangkaian aktivitas yang digunakan untuk mengatur, memproses, dan menggunakan informasi sebagai sumber dalam suatu organisasi pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Output dari informasi yang dihasilkan dari sistem ini dapat memberikan informasi kepada para pemimpin perguruan tinggi dalam mengambil sebuah keputusan [2]. Beberapa informasi yang bisa didapatkan dalam sebuah sistem informasi akademik, antara lain data diri mahasiswa, transkrip nilai mahasiswa, jadwal perkuliahan hingga data mahasiswa yang tidak aktif.

Sistem informasi yang berkualitas akan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna [1], [3]. Untuk itu, setiap institusi yang memiliki sebuah sistem informasi harus melakukan pengukuran terkait dengan kualitas dari sistem informasi yang dimiliki. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah sistem informasi maupun website adalah Metode *Website Quality* (Webqual) [4], [5]. Metode Webqual merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan dari sebuah website / sistem informasi [6]. Metode Webqual juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah website / sistem informasi yang dimiliki oleh perguruan tinggi [7], [8], [9], [10].

STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang saat ini telah memanfaatkan sebuah sistem informasi akademik. Untuk menjaga keberlanjutan penggunaan dari sistem informasi tersebut, sudah seharusnya pihak perguruan tinggi mengetahui telah sejauh mana kualitas dari sistem informasi yang dimiliki. Namun, saat ini pihak perguruan tinggi tersebut belum dapat mengukur sejauh mana kualitas dari sistem informasi akademik tersebut. Hal ini membuat pihak perguruan tinggi tidak dapat mengetahui aspek mana saja dari sistem informasi tersebut yang harus ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggunakan pendekatan Webqual dalam melakukan evaluasi atau pengukuran terhadap kualitas website sistem informasi akademik yang ada di STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati. Dimensi Webqual yang digunakan pada penelitian ini antara lain *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik termasuk salah satu elemen penting dalam dunia pendidikan, khususnya pada institusi perguruan tinggi. Dalam institusi perguruan tinggi, sistem ini digunakan untuk membantu operator dalam mengolah data nilai mahasiswa, kuliah, dan data dosen [3]. Penggunaan sistem informasi akademik dapat membantu perguruan tinggi untuk mencatat semua data yang berhubungan dengan kegiatan akademik secara efisien, selain itu juga berguna untuk meningkatkan proses kinerja dan kualitas akademik, sehingga secara tidak langsung dapat memberi keuntungan bagi perguruan tinggi [2], [3].

2.2 Metode WebQual

Melakukan penilaian terhadap kualitas dari sebuah website merupakan hal yang penting dilakukan. *Website Quality* (Webqual) merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan

untuk menilai kualitas dari sebuah website dari sudut pandang pengguna website [10], [11]. Pada metode Webqual terdapat tiga dimensi utama yang digunakan. Ketiga dimensi tersebut antara lain:

a. Information Quality

Dimensi ini secara umum mencakup mengenai kualitas dari konten atau informasi yang disediakan didalam website / sistem informasi [9]. Pada penelitian ini dimensi *Information Quality* terdiri atas 6 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Pernyataan Dimensi Information Quality [7], [8]

Dimensi	Kode	Pernyataan
Information Quality	A1	Website menyediakan informasi yang akurat
	A2	Website menyediakan informasi yang terpercaya
	A3	Website menyediakan informasi yang tepat waktu / <i>update</i>
	A4	Website menyediakan informasi yang relevan
	A5	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	A6	Website menyediakan informasi yang detail

b. Service Interaction Quality

Dimensi ini secara umum mencakup mengenai kualitas maupun kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika berinteraksi terhadap website tersebut. Pada penelitian ini dimensi ini terdiri atas 4 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar Pernyataan Dimensi Interaction Quality [7], [8]

Dimensi	Kode	Pernyataan
Interaction Quality	B1	Pengguna merasa aman ketika sedang menggunakan website
	B2	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi
	B3	Website telah memberikan ruang untuk personalisasi (mengubah / memodifikasi)
	B4	Website telah memberikan kemudahan untuk berkomunikasi

c. Usability Quality

Dimensi ini terkait dengan aspek / sisi kualitas kegunaan dari sebuah website / sistem informasi [9]. Pada penelitian ini dimensi *Usability Quality* terdiri atas 3 pernyataan. Daftar pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Pernyataan Dimensi Usability Quality [7], [8]

Dimensi	Kode	Pernyataan
Usability Quality	C1	Pengguna dengan mudah dapat belajar menggunakan website
	C2	Interaksi pengguna dengan website jelas dan dapat dimengerti
	C3	Website mudah untuk dinavigasi
	C4	Website mudah untuk digunakan
	C5	Website memiliki tampilan yang menarik
	C6	Tampilan website telah sesuai dengan jenis situs web akademik pada umumnya

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek dan Perangkat Penelitian

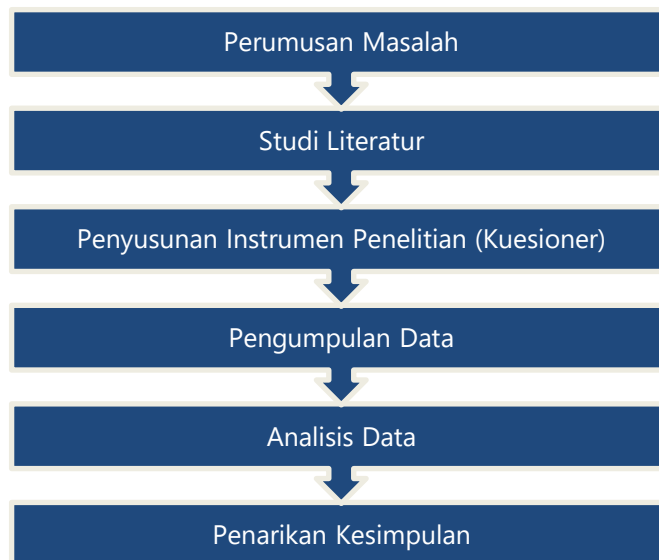
Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi akademik yang ada di STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati. STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati merupakan salah satu institusi

perguruan tinggi swasta yang terletak di Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Sistem informasi akademik yang terdapat pada perguruan tinggi tersebut saat ini dapat diakses pada laman website *akademik.ppkia.ac.id*. Website inilah yang akan diukur sejauh mana kualitasnya dengan memanfaatkan pendekatan dari metode Webqual.

Dalam penelitian ini akan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas dari sebuah sistem informasi akademik di institusi perguruan tinggi. Secara garis besar kuesioner tersusun atas tiga dimensi dari metode Webqual, yaitu dimensi Usability Quality yang terdiri atas 6 pernyataan, dimensi Information Quality yang terdiri atas 4 pernyataan, dan dimensi Service Interaction Quality yang terdiri atas 6 pernyataan. Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 125 responden dengan proses pemilihan responden tersebut dilakukan melalui teknik *pusposive sampling*. Pada penelitian ini, responden akan memberikan dua jawaban untuk tiap-tiap pernyataan, yakni kenyataan yang saat ini dirasakan dan harapan dari responden terkait dengan tiap-tiap pernyataan yang diajukan.

3.2 Tahapan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian dibutuhkan tahapan penelitian yang disusun secara sistematis agar penelitian dapat dilakukan dengan baik dan terarah. Secara keseluruhan tahapan penelitian yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Evaluasi Sistem Informasi Akademik

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat bahwa langkah pertama dari penelitian ini adalah melakukan perumusan terhadap masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, permasalahan utama yang diangkat adalah melakukan pengukuran terhadap kualitas dari sebuah sistem informasi akademik. Langkah berikutnya (langkah 2) adalah melakukan studi terhadap berbagai literatur terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, antara lain terkait dengan sistem informasi akademik dan metode webqual. Literatur tersebut salah satunya didapat dari jurnal, baik jurnal dalam skala nasional maupun internasional.

Langkah ketiga dilakukan dengan menyusun instrumen penelitian, yang dalam hal ini berupa kuesioner. Pada penelitian ini, kuesioner akan mengacu pada penelitian [7] dengan mencakup tiga dimensi utama dari metode webqual, yaitu Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality. Setelah instrumen tersebut selesai disusun, selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran terhadap kuesioner tersebut. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap mahasiswa maupun mahasiswi yang merupakan pengguna dari sistem informasi akademik.

Setelah penyebaran kuesioner selesai dilakukan, tahapan berikutnya adalah melakukan analisis terhadap data dari hasil kuesioner tersebut. Langkah terakhir dari penelitian ini adalah melakukan penarikan kesimpulan terhadap hasil dari analisis data yang telah dilakukan. Pada langkah terakhir ini akan didapatkan informasi mengenai kualitas dari sistem informasi akademik yang telah diukur berdasarkan persepsi dari pengguna.

4. Pembahasan

4.1 Gambaran Responden

Jumlah lembar kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 lembar kuesioner. Sebelum uji validitas dilakukan, dilakukan pengecekan terhadap lembar kuesioner yang telah disebarkan. Hasilnya dari 125 lembar kuesioner, terdapat 12 lembar kuesioner yang tidak layak untuk digunakan. Hal ini dikarenakan responden yang kurang lengkap dalam mengisi lembar kuesioner, misalnya responden hanya mengisi pada bagian kenyataan saja, namun tidak mengisi dibagian harapan, begitu pula sebaliknya. Sehingga, total lembar kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 113 data. Dari total 113 data responden tersebut terdapat 62 responden berjenis kelamin perempuan dan 51 responden berjenis kelamin laki-laki.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Salah satu tahapan yang penting untuk dilakukan sebelum pengolahan data kuesioner adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang telah disebarkan. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Indikator	R Hasil (Kenyataan)	R Hasil (Harapan)
A1	0.556	0.728
A2	0.452	0.717
A3	0.583	0.774
A4	0.435	0.739
A5	0.379	0.684
A6	0.648	0.806
B1	0.563	0.717
B2	0.562	0.667
B3	0.556	0.698
B4	0.656	0.819
C1	0.523	0.846
C2	0.483	0.689
C3	0.445	0.780
C4	0.411	0.746
C5	0.479	0.799
C6	0.563	0.739

Berdasarkan data hasil pengujian validitas yang terdapat pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa semua komponen pernyataan untuk tiap-tiap dimensi baik pada sisi kenyataan maupun harapan dapat dikatakan VALID. Hal ini dikarenakan nilai dari tiap pernyataan berada diatas nilai Rtabel, yang dalam kasus ini nilai Rtabel yang digunakan adalah sebesar 0.1848, dengan N sebanyak 113 ($df = 113 - 2 = 111$).

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap 16 pernyataan yang ada dikuesioner, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* kenyataan sebesar 0.820. Sedangkan, nilai *Cronbach Alpha* kenyataan sebesar

0.946. Kedua nilai pengujian tersebut berada diatas nilai standar / nilai minimal dari *Cronbach Alpha* yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0.6. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dan validitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan layak (telah valid dan reliabel) untuk dijadikan sebagai instrumen utama dalam melakukan penelitian ini.

4.3 Hasil Analisis

Setelah didapatkan hasil dari uji validitas dan reliabilitas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data yang ada. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan dengan pendekatan Importance Performances Analysis (IPA). Melalui pendekatan ini, akan dengan mudah diketahui selisih dan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna [7].

Tahapan pertama yang digunakan dalam analisis data dalam penelitian ini adalah menghitung nilai gap (selisih) dari rata-rata nilai kenyataan dikurangi dengan rata-rata nilai harapan untuk tiap-tiap pernyataan / indikator. Selanjutnya, dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara nilai kenyataan dan nilai harapan. Secara keseluruhan, hasil perhitungan kuesioner yang telah dijawab oleh responden dapat dilihat pada Tabel 5, Tabel 6 dan Tabel 7. Sedangkan, selisih tingkat kesesuaian antar dimensi dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 5. Hasil Kuesioner Dimensi Information Quality

Indikator	Kenyataan		Harapan		GAP (selisih)	Tingkat Kesesuaian (%)
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata		
A1	343	3.04	423	3.74	-0.7	81.09
A2	369	3.27	419	3.71	-0.44	88.07
A3	290	2.57	409	3.62	-1.05	70.90
A4	351	3.11	408	3.61	-0.5	86.03
A5	365	3.23	421	3.73	-0.5	86.70
A6	328	2.9	418	3.7	-0.8	78.47
Rata-rata		3.02		3.68	-0.66	81.88

Berdasarkan hasil kuesioner dimensi *Information Quality* yang terdapat pada Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang paling rendah berada pada indikator nomor A3, yaitu sebesar 70.90 % (nilai gap -1.05). Indikator A3 tersebut terkait dengan penyediaan informasi yang tepat waktu (update) oleh website / sistem informasi. Sedangkan, tingkat kesesuaian yang paling tinggi berada pada indikator nomor A2 dengan nilai sebesar 88.07 % (nilai gap -0.44). Indikator A2 tersebut terkait dengan pernyataan penyediaan informasi yang terpercaya oleh website. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian pada dimensi *Information Quality* ini sebesar 81.88 % dengan rata-rata gap sebesar -0.66.

Tabel 6. Hasil Kuesioner Dimensi Interaction Quality

Indikator	Kenyataan		Harapan		GAP (selisih)	Tingkat Kesesuaian (%)
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata		
B1	291	2.58	409	3.62	-1.04	71.15
B2	271	2.4	404	3.58	-1.18	67.08
B3	289	2.56	391	3.46	-0.9	73.91
B4	286	2.53	400	3.54	-1.01	71.50
Rata-rata		2.52		3.55	-1.03	70.91

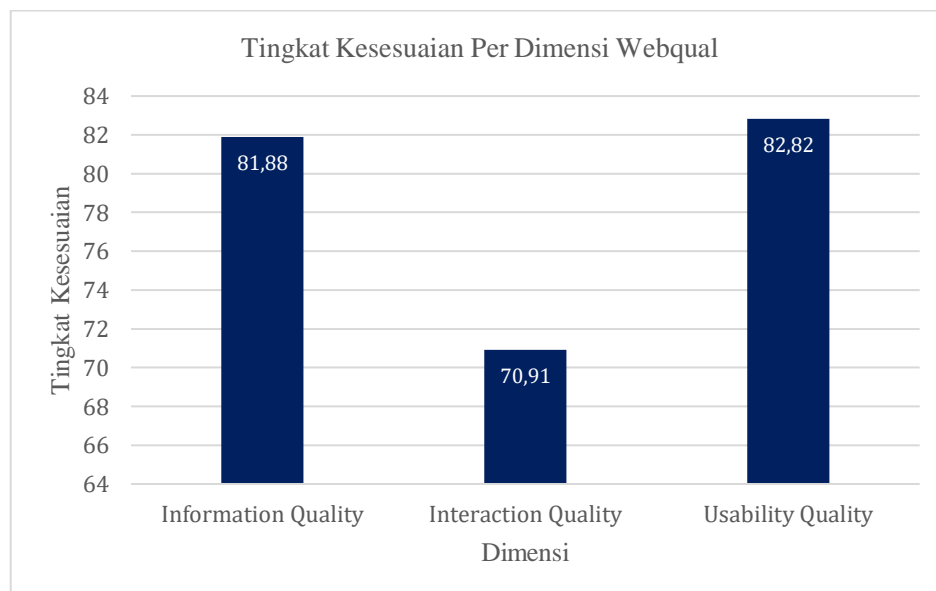
Berdasarkan hasil kuesioner dimensi *Interaction Quality* yang terdapat pada Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang paling rendah berada pada indikator nomor B2, yaitu sebesar 67.08 % (nilai gap -1.18). Indikator B2 tersebut terkait dengan rasa aman pengguna

terhadap informasi pribadi yang berada dalam website / sistem informasi. Sedangkan, tingkat kesesuaian yang paling tinggi berada pada indikator nomor B3 dengan nilai sebesar 73.91 % (nilai gap -0.9). Secara keseluruhan tingkat kesesuaian pada dimensi *Interaction Quality* ini sebesar 70.91 % dengan rata-rata gap sebesar -1.03.

Tabel 7. Hasil Kuesioner Dimensi Usability Quality

Indikator	Kenyataan		Harapan		GAP (selisih)	Tingkat Kesesuaian (%)
	Total	Rata-rata	Total	Rata-rata		
C1	326	2.88	407	3.6	-0.72	80.10
C2	345	3.05	408	3.61	-0.56	84.56
C3	322	2.85	399	3.53	-0.68	80.70
C4	358	3.17	414	3.66	-0.49	86.47
C5	331	2.93	415	3.67	-0.74	79.76
C6	354	3.13	415	3.67	-0.54	85.30
Rata-rata		3.00		3.63	-0.63	82.82

Berdasarkan hasil kuesioner dimensi *Usability Quality* yang terdapat pada Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang paling rendah berada pada indikator nomor C5, yaitu sebesar 79.76 % (nilai gap -0.74). Indikator C5 tersebut terkait dengan pernyataan website yang memiliki tampilan menarik. Sedangkan, tingkat kesesuaian yang paling tinggi berada pada indikator nomor C4 dengan nilai sebesar 86.47 % (nilai gap -0.49). Indikator C4 tersebut terkait dengan pernyataan website yang mudah untuk digunakan. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian pada dimensi ini sebesar 82.82 % dengan rata-rata gap sebesar -0.63.



Gambar 2. Tingkat Kesesuaian Per Dimensi

Pada Gambar 2 terlihat tingkat kesesuaian dari ketiga dimensi webqual yang digunakan dalam penelitian ini. Dari ketiga dimensi webqual yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah dimensi *Usability Quality* dengan nilai sebesar 82.82 %. Sedangkan, dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi *Interaction Quality* dengan nilai sebesar 70.91 %.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah dibahas di bagian Pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa hingga saat ini kualitas website yang dimiliki oleh institusi dalam penelitian ini belum sesuai dengan harapan pengguna, yang dalam hal ini merupakan mahasiswa/i. Hal ini dapat dilihat dari nilai gap antara kenyataan dan harapan yang bernilai negatif untuk semua pernyataan / indikator. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi yang harus lebih diperhatikan adalah dimensi *Interaction Quality*. Hal ini dikarenakan dimensi tersebut memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu sebesar 70.91 %. Sedangkan, dari 16 pernyataan (indikator), tingkat kesesuaian yang paling rendah berada pada indikator B2, yaitu sebesar 67.08 %. Indikator tersebut terkait dengan rasa aman pengguna terhadap informasi pribadi yang berada dalam website. Diharapkan kedepannya, pihak institusi dapat lebih memberikan jaminan terhadap informasi pribadi pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] R. Wahyudi and E. Astuti, "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 1, no. 1, pp. 28–39, 2013.
- [2] E. Indrayani, "Management of Academic Information System (AIS) at Higher Education in the City of Bandung," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 103, pp. 628–636, 2013, doi: 10.1016/j.sbspro.2013.10.381.
- [3] S. Robo, D. B. Setyohadi, and A. J. Santoso, "An Identification of Success of Academic System Application Using Delone and McLean Design," *Int. Conf. Inf. Commun. Technol.*, pp. 827–832, 2018.
- [4] M. Arafah and T. Maslihatin, "Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan," *Inspir. J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 8, no. 2, pp. 119–128, 2013.
- [5] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan menggunakan Webqual 4.0," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012.
- [6] J. Hasanov and H. Khalid, "The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 72, pp. 382–389, 2015, doi: 10.1016/j.procs.2015.12.153.
- [7] S. R. Arifin, "Pengukuran kualitas layanan website Universitas Tadulako menggunakan metode WebQual," *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, p. 125, 2018, doi: 10.26594/register.v4i2.1277.
- [8] S. R. Arifin, E. Nugroho, and B. S. Hantono, "Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *J. TEKNOLOGI*, vol. 8, no. 1, pp. 81–92, 2015.
- [9] D. Napitupulu, "Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University)," *Int. J. Adv. Sci. Eng. Inf. Technol.*, vol. 7, no. 3, pp. 792–798, 2017, doi: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
- [10] W. Gata and H. Oryza Gilang, "Analysis of information system quality of service on BSI Academy's environment using webqual methods, importance performance analysis and fishbone," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 95, no. 2, pp. 229–241, 2017.

- [11] P. Longstreet, "Evaluating Website Quality: Applying Cue Utilization Theory to WebQual," in *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 2010, doi: 10.1109/HICSS.2010.191.

