

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FASILKOM TERHADAP
KUALITAS WEBSITE DIGITAL LIBRARY MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0**

(Studi Kasus : Mahasiswa Fasilkom Universitas Sriwijaya)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Strata-1



Oleh

Nabila Khoirunnisa

(09031182025017)

JURUSAN SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FASILKOM TERHADAP
KUALITAS WEBSITE DIGITAL LIBRARY
MENGUNAKANWEBQUAL 4.0**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Studi di Program Studi Sistem Informasi

Oleh :

Nabila Khoirunnisa

09031182025017

Indralaya, Februari 2024

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003



M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.
NIP. 198611272019031005

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabila Khoirunnisa
NIM : 09031182025017
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom
Terhadap Kualitas Website Digital Library
Menggunakan Webqual 4.0

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 11%

Menyatakan bahwa laporan skripsi penulis merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Februari 2024

Nabila Khoirunnisa

NIM. 09031182025017

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal IJCS (Sinta 3) pada :

Hari : Nabila Khoirunnisa
Tanggal : 31 Desember 2023
Nama : Nabila Khoirunnisa
NIM : 09031182025017
Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom Terhadap
Kualitas Website Digital Library Menggunakan
Webqual 4.0

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : M. Rudi Sanjaya, S.Kom, M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO :

“Dengan tekad, kerja keras, dan keinginan untuk memahami, inilah awal dari pencapaian yang luar biasa”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Mama,Papa, Alfiyut, dan keluarga penulis tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing penulis, Bapak Rudi Sanjaya.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan penulis
- ❖ Almamater penulis, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom Terhadap Kualitas Website Digital Library Menggunakan Webqual 4.0”**.

Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang dalam mengeksplorasi serta menganalisis kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer terhadap kualitas website Digital Library. Proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan berbagai pihak bagi kelancaran penyelesaian penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya atas bimbingan, dorongan, dan kesempatan untuk menjelajahi ilmu dalam lingkungan akademik yang luar biasa
2. Bapak Ahmad Rifai S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis, atas bimbingan, dorongan, serta masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ali Ibrahim selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dalam hal akademik selama masa perkuliahan.

5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulis.
6. Sahabat-sahabat masa kecil hingga sekarang (ilak,shahwah,demi,dea,salma,rara) yang sudah menghibur penulis.
7. Nadia Anggraini sebagai teman seperjuangan dan tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi.
8. Teman-teman penulis dari sayap kanan, yang telah menemani dari awal semester satu sampai semester akhir.
9. Responden penelitian dari mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah meluangkan waktu serta memberikan tanggapan yang sangat berarti melalui kuesioner .

Akhir kata, semoga hasil dari skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi yang signifikan dalam pengembangan website *Digilib* Unsri. Terima kasih kepada semua pihak yang telah turut serta dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan kesuksesan bagi kita semua.

Palembang, Februari 2024



Nabila Khoirunnisa

NIM. 09031182025017

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FASILKOM TERHADAP
KUALITAS WEBSITE DIGITAL LIBRARY MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0**

Oleh :

Nabila Khoirunnisa

09031182025017

ABSTRAK

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya menyediakan layanan Digital Library yang dapat dijangkau *user* melalui laman web <http://digilib.unsri.ac.id>. Layanan tersebut mencakup akses ke repositori daring, akses ke pustaka daring, dan layanan pengecekan plagiat dengan iThenticate. Riset ini bertujuan mempertimbangkan sejauh mana kepuasan mahasiswa Fasilkom terhadap laman *website* tersebut. Metodologi WebQual 4.0 digunakan untuk mencari tahu faktor Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Penelitian dilakukan terhadap 106 mahasiswa Fasilkom Universitas Sriwijaya. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), sebesar 72,5% komponen Kepuasan *user* (Y) dapat diterangkan oleh komponen-komponen yang ada di penelitian ini, sementara 27,5% sisanya merupakan variasi komponen yang disebabkan oleh faktor-faktor lain. Berdasarkan uji hipotesis F, komponen terikat (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh masing-masing komponen bebas (X) secara bersamaan. Berdasarkan hasil uji T, ditemukan seluruh komponen X mempunyai pengaruh signifikan terhadap komponen kepuasan *user*. Dapat disimpulkan mahasiswa Fasilkom merasa puas terhadap *website* tersebut.

Kata kunci : WebQual 4.0, Digital Library, Kepuasan User, Kualitas Website

**STUDENT SATISFACTION ANALYSIS OF THE QUALITY
OF DIGITAL LIBRARY WEBSITE USING WEBQUAL 4.0 METHOD**

By :

Nabila Khoirunnisa

09031182025017

ABSTRACT

Sriwijaya University Library UPT offers Digital Library services accessible through the web at <http://digilib.unsri.ac.id>. These services encompass access to the bold repository, bold library, and iThenticate plagiarism checks. This research gauges Fasilkom students' satisfaction with the website, utilizing the WebQual 4.0 method to evaluate Kegunaan, Kualitas informasi, and Kualitas interaksi layanan. The study encompassed 106 Fasilkom students at Sriwijaya University. The coefficient of determination test (R^2) revealed that 72.5% of user satisfaction (Y) can be attributed to the variables in this research, with the remaining 27.5% stemming from other factors. Furthermore, the F hypothesis test demonstrated that the dependent variable (Y) is significantly impacted by all independent variables (X) concurrently. The results of the T test also indicated that the user satisfaction variable (Y) is significantly influenced by the three variables: kegunaan, kualitas informasi, and kualitas interaksi layanan. Therefore, Fasilkom students exhibit satisfaction with the website.

Keywords : *WebQual 4.0, Digital Library, User Satisfaction, Website quality*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya	5
2. 1. 1 Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya	5
2. 1. 2 Visi dan Misi.....	6

2.2	Website Digital Library Universitas Sriwijaya	7
2.3	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	8
2.4	Metode WebQual	8
2.5	Populasi dan Teknik Sampling.....	11
2.5.1	Populasi.....	11
2.5.2	Teknik Sampling	12
2.6	SPSS	12
2.7	Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Objek Penelitian	18
3.2	Jenis Penelitian.....	18
3.3	Hipotesis Penelitian.....	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4.1	Jenis Data	19
3.4.2	Sumber Data.....	20
3.4.3	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5	Populasi dan Teknik Sampling Penelitian.....	21
3.6	Indikator Penelitian	22
3.7	Uji Instrumen Penelitian	24
3.7.1	Uji Validitas	24
3.7.2	Uji Reliabilitas	25

3.8	Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1	Analisis Demografis.....	26
3.8.2	Analisis Statistik	26
BAB IV PEMBAHASAN.....		31
4.1	Pengumpulan Data	31
4.2	Karakteristik Responden	31
4.2.1	Jenis Kelamin	31
4.2.2	Jurusan/Prodi.....	32
4.3	Hasil Analisis Data.....	33
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	33
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	34
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.3.4	Uji Hipotesis	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Website Digilib Unsri.....	7
Gambar 3. 1 Model WebQual 4.0.....	19
Gambar 4. 1 Grafik jenis kelamin responden.....	32
Gambar 4. 2 Grafik jurusan/prodi responden	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Pertanyaan WebQual 4.0	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	21
Tabel 3. 2 Pertanyaan kuesioner penelitian.....	23
Tabel 3. 3 Tingkat keeratan uji korelasi	27
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Validitas	33
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4. 4 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
Tabel 4. 5 Hasil analisis korelasi.....	37
Tabel 4. 6 Hasil pengujian F	38
Tabel 4. 7 Hasil pengujian T	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	A-1
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner	B-1
Lampiran 3 Bukti Penyebaran Kuesioner	C-1
Lampiran 4 Data Kuesioner	D-1
Lampiran 5 Bukti Proses Submitted Jurnal (Paper)	E-1
Lampiran 6 Bukti Proses Review Jurnal (Paper)	F-1
Lampiran 7 Bukti Proses Copy Editing Jurnal (Paper)	G-1
Lampiran 8 Bukti Proses Published Jurnal (Paper)	H-1
Lampiran 9 Letter of Acceptance (LOA)	I-1
Lampiran 10 Hasil pengecekan Software iThenticate/Turnitin	J-1
Lampiran 11 Surat Kesiapan membimbing	K-1
Lampiran 12 Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir	L-1
Lampiran 13 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	M-1
Lampiran 14 Kartu Konsultasi Pembimbing Tugas Akhir	N-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu negara. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak positif yang terasa dalam dunia pendidikan. Dengan terus berkembangnya teknologi informasi, sektor pendidikan mengalami perubahan yang signifikan (Hidayah & Syahrani, 2022).

Di era teknologi informasi dan internet yang semakin maju, peran perpustakaan tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan informasi dari sumber-sumber fisik seperti buku. Perpustakaan digital atau *digital library* telah menjadi sarana utama bagi mahasiswa dan akademisi dalam mengakses berbagai sumber informasi dan referensi yang relevan. Pemanfaatan website sebagai sarana untuk mengakses informasi dan sumber daya akademik menjadi semakin penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pembelajaran serta penelitian.

Perpustakaan digital atau *digital library* adalah suatu struktur yang menyediakan berbagai jenis layanan serta sumber informasi yang mendukung akses kepada objek informasi tersebut melalui perangkat digital. Layanan-layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mencari informasi di dalam kumpulan objek informasi seperti dokumen, gambar, dan pangkalan data dalam bentuk digital dengan cepat, akurat, dan efisien (Mubarok, 2021).

Universitas Sriwijaya menyadari pentingnya memfasilitasi akses informasi bagi mahasiswa, dosen, dan staf akademis melalui website *digital library*.

Pelayanan *digital library* yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya kepada penggunanya dapat dijangkau melalui situs web <http://digilib.Universitas Sriwijaya. ac. id>. Pelayanan ini mencakup beberapa aspek, termasuk akses ke repositori online, layanan bebas pustaka online, serta layanan otomatis untuk pengecekan plagiasi menggunakan iThenticate. Selain itu, website *digital library* ini juga memiliki e-resource yang mencakup layanan pencarian melalui OPAC, e-journal, repository dan online database dengan penggunaan teknologi informasi.

Meskipun layanan tersebut tersedia, minat mahasiswa untuk terus menggunakan dan mengakses website masih rendah, dan belum ada opsi untuk melaporkan keluhan dari pengguna. Sehingga, permasalahan yang ada saat ini adalah apakah kualitas website yang disediakan sudah baik bagi penggunanya.

Maka dari itu, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap website *digital library* untuk menilai kualitas website tersebut baik atau buruk. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas website adalah WebQual 4.0. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas suatu situs web dengan memfokuskan pada pandangan atau persepsi yang dimiliki oleh pengguna akhir. Metode WebQual 4.0 ini memiliki 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Salamah et al., 2020).

Oleh karena itu, penelitian skripsi ini bertujuan untuk melakukan analisis tingkat kepuasan mahasiswa Fasilkom terhadap website *digital library* di Universitas Sriwijaya dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif

mengenai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website *digital library* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana kualitas website digital library Universitas Sriwijaya berdasarkan aspek usability, information quality, dan service interaction quality menggunakan metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom) Universitas Sriwijaya terhadap kualitas website digital library yang ada?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas website digital library Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom) Universitas Sriwijaya berdasarkan aspek usability, information quality, dan service interaction quality menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya terhadap kualitas website digital library.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan

2. Bagi Universitas Sriwijaya

- a) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan penambah literatur keputakaan dibidang penelitian.
- b) Mempermudah pengguna untuk mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang ada di website *digital library* Universitas Sriwijaya

3. Bagi UPT Universitas Sriwijaya

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi pengambilan keputusan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan website *digital library*

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang telah dirumuskan lebih terfokus dan tidak terjadi pelebaran topik, maka penelitian ini dibatasi dalam hal:

1. Penelitian ini akan difokuskan pada mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom) di Universitas Sriwijaya sebagai pengguna utama website *digital library*.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website *digital library* akan diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang terdiri dari aspek *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini akan diperoleh melalui survei dan kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom) di Universitas Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Arieska, P. K., & Herdiani, N. (2018). Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. *Jurnal Statistika*, 6(2), 166–171. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/statistik/article/view/4322/4001>
- Barnes, S. J. (2001). An evaluation of cyber-bookshops : The WebQual method. *International Journal of Electronic Commerce*, September, 11–30. <https://doi.org/10.4018/978-1-878289-89-6.ch002>
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- Dinia, A. G., Wiguna, C., & Burhanudin, A. (2022). Sistem Pengukuran Kualitas Website Penelitian dan Pengabdian Masyarakat I-Gracias Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.3915>

- Ekonomi, F., Katolik, U., & Ekonomi, F. (2022). *Pengaruh System Quality , Information Quality , Service Quality , Dan Security Control Terhadap User Satisfaction*. *1*(1), 27–35.
- Hidayah, A., & Syahrani, S. (2022). Internal Quality Assurance System Of Education In Financing Standards and Assessment Standards. *Indonesian Journal of Education (INJOE)*, *3*(2), 291–300. <https://doi.org/10.54443/injoe.v3i2.35>
- Mashuri, C., Putra, R. A. Y., & Putri, U. S. (2022). APLIKASI PEMBELAJARAN DARING DENGAN LEARNING MANAGEMENT SYSTEM (Studi Kasus : Evaluasi Usability Testing Dan Webqual 4.0). In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Mubarok, R. (2021). Perpustakaan Digital Sebagai Penunjang Pembelajaran Jarak Jauh. *Al-Rabwah*, *15*(01), 16–25. <https://doi.org/10.55799/jalr.v15i01.72>
- Pamungkas, R. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0 Website Quality Evaluation of Program Studi Information Systems at Universitas PGRI Madiun Using Webqual 4.0. *Intensif*, *3*(1), 2549–6824. <http://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/intensif>
- Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., & Alfa Aziza, R. F. (2019). Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysist (IPA). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, *3*(1), 17. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i1.1009>
- Putri, M. P., Herawati, H., & Sari, I. P. (2021). Analisis Kualitas Website Gtass

- Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 6(2), 99.
<https://doi.org/10.31328/jointecs.v6i2.2369>
- Raharja, S., Fadhli, R., Bustari, M., & Wijaya, W. M. (2022). Analysis of the quality of the vocational high school library website with the WebQual 4.0 method. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(2), 219–231.
<https://doi.org/10.22146/bip.v18i2.4952>
- Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.51920/jd.v10i1.151>
- Stuart J. Barnes, & Richard T. Vidgen. (2002). An Integrative Approach To The Assessment Of ECommerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research. Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Suharto, Y., & Hariadi, E. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 109–121.
<https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33917>
- Utami, L. A., Gani, A., & Suparni, S. (2020). Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesi. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 25–34.
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2849>

Wiguna, C., Kusumawardani, D. M., & Kusuma Adjie, R. F. (2021). Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi. *JTERA (Jurnal Teknologi Rekayasa)*, 6(1), 115. <https://doi.org/10.31544/jtera.v6.i1.2021.115-120>

Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>