

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERUMDA TIRTA MUSI
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh:

Sendy Saputra

09031382126159

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERUMDA TIRTA MUSI
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Sendy Saputra

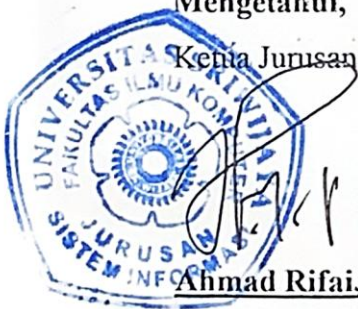
09031382126159

Palembang, Desember 2024

Pembimbing

Mengetahui,

Ketia Jurusan



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

NIP 197910202010121003

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dy p/sunni', is written over the text of the supervisor's name.

Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.

NIP 198806282019032013

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sendy Saputra

NIM : 09031382126159

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Analisis Kualitas *Website* Perumda Tirta Musi Palembang

Menggunakan Metode *WebQual* 4.0

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 14%

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Desember 2024



Sendy Saputra

NIM 09031382126159

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 30 Desember 2024

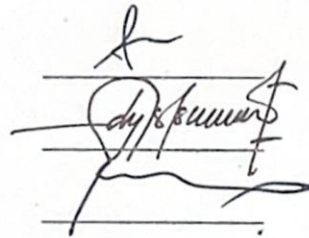
Nama : Sendy Saputra

NIM : 09031382126159

Judul : Analisis Kualitas *Website* Perumda Tirta Musi Palembang
Menggunakan Metode *WebQual* 4.0

Komisi Penguji :

1. Ketua : Dinda Lestarni, M.T.
2. Pembimbing : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.
3. Penguji : Sarifah Putri Raflesia, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



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

NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

"Setiap akhir adalah awal dari perjalanan baru menuju tujuan berikutnya."

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT.
- Diri saya sendiri, Sendy Saputra.
- Orang tua dan keempat saudara.
- Sahabat dan teman-teman seperjuangan.
- Pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatan Skripsi ini.
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya lah Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Perumda Tirta Musi Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0**” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akhir untuk menyelesaikan jenjang pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian Skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat, ridho, nikmat ilmu, dan kesehatan sehingga Penulis mampu melaksanakan dan menyelesaikan Skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada Penulis agar selalu melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Pengganti Antar Waktu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam pembuatan Skripsi ini.

6. Perumda Tirta Musi Palembang yang telah membantu dalam memberikan informasi dan data untuk keperluan penelitian ini sehingga dapat berjalan lancar.
7. Seluruh Pimpinan, Staff, dan Pegawai Perumda Tirta Musi Palembang.
8. Pemilik NIM 0903138xxxx123 selaku *partner* dan Saudara Aldino Putra Noveni yang telah menjadi teman seperjuangan yang selalu memberi *support* selama pelaksanaan penelitian dan pembuatan laporan.
9. Seluruh rekan-rekan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Angkatan 2021.
10. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Skripsi ini telah Penulis susun dengan sebaik mungkin, namun Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca. Demikian yang dapat Penulis sampaikan. Terima kasih.

Palembang, 30 Desember 2024

Penulis,



Sendy Saputra

NIM 09031382126159

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERUMDA TIRTA MUSI PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Oleh

Sendy Saputra

09031382126159

ABSTRAK

Perumda Tirta Musi Palembang merupakan penyedia layanan air bersih yang telah mengadopsi transformasi digital melalui website resmi untuk menyampaikan informasi layanan, tarif, pengaduan, dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* Perumda Tirta Musi menggunakan metode WebQual 4.0, yang meliputi tiga dimensi: kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Data dikumpulkan dari 104 responden pengguna website melalui kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *usability quality* dan *information quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,330 dan 0,152 ($>0,05$). Namun, dimensi *service interaction quality* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Pengujian bersama menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menyarankan perbaikan pada tampilan website agar lebih menarik dan nyaman digunakan, pembaruan informasi secara rutin, serta pengembangan fitur seperti riwayat tagihan pelanggan dan notifikasi otomatis. Dengan rekomendasi ini, diharapkan website Perumda Tirta Musi dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung transformasi digital perusahaan.

Kata Kunci: *WebQual 4.0*, Kualitas *Website*, Kepuasan Pengguna, Perumda Tirta Musi.

**PERUMDA TIRTA MUSI PALEMBANG WEBSITE QUALITY ANALYSIS
USING WEBQUAL 4.0 METHOD**

By

Sendy Saputra

09031382126159

ABSTRACT

Perumda Tirta Musi Palembang is a clean water service provider that has adopted digital transformation through an official website to deliver service information, tariffs, complaints, and payments. This study aims to evaluate the quality of Perumda Tirta Musi's website using the WebQual 4.0 method, which includes three dimensions: usability quality, information quality, and service interaction quality. Data was collected from 104 website user respondents through questionnaires. The results of the analysis show that the dimensions of usability quality and information quality do not have a significant influence on user satisfaction, with significance values of 0.330 and 0.152 (>0.05), respectively. However, the service interaction quality dimension has a significant influence on user satisfaction with a significance value of 0.000 (<0.05). Joint testing shows that the three dimensions simultaneously have a significant influence on user satisfaction. This study suggests improvements to the appearance of the website to make it more attractive and convenient to use, regular information updates, and the development of features such as customer billing history and automatic notifications. With these recommendations, it is expected that Perumda Tirta Musi's website can improve user experience and support the company's digital transformation.

Keywords: *WebQual 4.0, Website Quality, User Satisfaction, Perumda Tirta Musi.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Peneltian.....	4
BAB II TINAJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Analisis	7
2.3 Kualitas <i>Website</i>	8
2.4 Perumda Tirta Musi.....	9
2.5 Kepuasan Pengguna	9
2.6 <i>WebQual</i>	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Objek Penelitian	11
3.3 Alur Penelitian.....	12
3.4 Identifikasi Masalah	13
3.5 Studi Literatur.....	14
3.6 Model Konseptual	14

3.7	Penyusunan Kuisisioner	16
3.8	Pengumpulan Data	18
3.9	Analisis Data	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		19
4.1	Hasil Penelitian.....	19
4.1.1	Karakteristik Responden	19
4.1.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	20
4.1.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
4.1.2	Uji Kualitas Data.....	21
4.1.2.1	Uji Validitas	21
4.1.2.2	Uji Reliabilitas	24
4.1.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	24
4.1.4	Koefisien Determinan (R ²).....	26
4.1.5	Uji Hipotesis T	27
4.1.6	Uji Hipotesis F	29
4.2	Pembahasan	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		32
5.1	Kesimpulan.....	32
5.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA		35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Penelitian	13
Gambar 3. 2 Model Konseptual.....	14
Gambar 4. 1 Halaman Beranda Website Perumda Tirta Musi	19
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	20
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	16
Tabel 3. 2 Tabel Instrumen WebQual 4.0	16
Tabel 4. 1 Distribusi Umur Responden	20
Tabel 4. 2 Distribusi Pekerjaan Responden.....	21
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	22
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 4. 5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
Tabel 4. 6 Koefisien Determinan	26
Tabel 4. 7 Hasil Uji Hipotesis T.....	28
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis F.....	30
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	A - 1
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	B - 1
Lampiran 3 Data Kuisisioner Bentuk Excel	C - 1
Lampiran 4 Hasil Pengecekan Turnitin.....	D - 1
Lampiran 5 Daftar Asistensi Skripsi	E - 1
Lampiran 6 Surat Kesiediaan Dosen Pembimbing.....	F - 1
Lampiran 7 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	G - 1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Musi adalah perusahaan daerah yang melayani sebagian besar penduduk Kota Palembang dalam bidang penyediaan air bersih. Sebagai penyedia layanan publik, Perumda Tirta Musi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif serta efisien kepada Masyarakat.

Kualitas *website* menjadi salah satu faktor penting yang mendorong seseorang untuk berkunjung dan mendapatkan informasi dari suatu *website* (Hibatullah & Khuntari, 2022). Kualitas sebuah *website* memiliki peran yang krusial dalam membangun citra Perusahaan, mendukung upaya konservasi, mempengaruhi persepsi pengguna serta mendorong peningkatan partisipasi pengguna (Wahyudi dkk, 2023).

Dalam era digital saat ini, Perumda Tirta Musi memiliki misi yaitu, menggabungkan semua aspek informasi yang mencakup kegiatan produksi, proses distribusi, sistem pelayanan dan pengelolaan sumber daya sebagai upaya untuk mendukung evolusi teknologi berbasis digital sebagai pilar utama keunggulan perusahaan (Tirta Musi, 2024). Untuk mencapai misi tersebut, Perumda Tirta Musi sudah memiliki *website* <http://www.tirtamusi.com> yang menjadi pusat interaksi untuk menyampaikan informasi penting tentang layanan, tarif, pengaduan dan pembayaran secara *online* pada Perumda Tirta Musi.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas *website* Perumda Tirta Musi penting untuk menjadi pertimbangan pihak perumda tirta musu dalam mengembangkan *website* mereka serta memastikan bahwa *website* mampu

memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara optimal. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk evaluasi kualitas *website* adalah Metode *WebQual 4.0*.

Webqual merupakan instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi tiga aspek utama dari sebuah situs *web*, yaitu kegunaan informasi, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan yang disajikan pada halaman *web* di internet (Syaputra & Amalia, 2023).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi skripsi yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PERUMDA TIRTA MUSI PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”. penelitian ini dilaksanakan dengan maksud untuk melakukan analisis terhadap kualitas situs *web* dari Perumda Tirta Musi dengan menerapkan metode *webqual 4.0* untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek apa yang perlu dipertahankan maupun yang perlu dikembangkan kembali. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pihak pengelola *website* Perumda Tirta Musi dalam meningkatkan pengalaman pengguna serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara digital.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kegunaan (*usability*) *website* Perumda Tirta Musi mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan analisis metode *WebQual 4.0*?

2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) pada *website* Perumda Tirta Musi mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan analisis metode *WebQual* 4.0?
3. Apakah kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada *website* Perumda Tirta Musi mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan analisis metode *WebQual* 4.0?
4. Faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki atau dikembangkan pada *website* Perumda Tirta Musi untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user experience*) berdasarkan hasil analisis metode *WebQual* 4.0?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan mengenai ruang lingkup pembahasan untuk menghindari penyimpangan dalam pembahasan serta hasil dari skripsi ini. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis kualitas pada *website* Perumda Tirta Musi yang berfungsi sebagai sarana informasi dan layanan digital bagi pelanggan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode penilaian kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna *website* akan diperoleh dari responden yang merupakan pengguna atau pelanggan Perumda Tirta Musi yang telah menggunakan *website* tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) *website* Perumda Tirta Musi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0.
2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi (*information quality*) *website* Perumda Tirta Musi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0.
3. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) *website* Perumda Tirta Musi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0.
4. Mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki atau dikembangkan pada *website* perumda tirta musu guna meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan hasil analisis metode WebQual 4.0.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai evaluasi kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0, terutama pada Lembaga pelayanan Masyarakat.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi Perumda Tirta Musi mengenai aspek-aspek apa yang perlu dipertahankan maupun yang perlu dikembangkan kembali.
3. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan digital mereka, khususnya dalam aspek kegunaan, informasi, dan interaksi layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Kurniawan, J., Abiyyu, D., Suntoro, P., & Yuliasuti, G. E. (2024). Rancang Bangun Website Profil Ikatan Mahasiswa Arosbaya Menggunakan Laravel dan Bootstrap 5 Dengan Metode Waterfall. *Prosiding Seminar Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 3(2). <https://doi.org/10.31284/p.semtik.2024-2.6222>
- Aditya Santika, A., Hamonangan Saragih, T., Kartini, D., & Ramadhani, R. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest. 11(3). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3>
- Alpiana, N., Rahmanto, Y., & Yasin, I. (2023). Permodelan Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan Jasa. *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering*, 1(2). <https://doi.org/10.58602/chain.v1i2.40>
- Bagus, R., Sumantri, B., Setiawan, W., & Triwibowo, D. N. (2022). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi Rancang Bangun Aplikasi Media Jasa Desain Logo Dengan Metode Waterfall Berbasis Website*. 6(2). <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp157-163>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. Dalam *Industrial Management and Data Systems* (Vol. 103, Nomor 5–6, hlm. 297–309). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Bella, N. A., Mutiah, N., & Rahmayuda, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi Halodoc di Kota Pontianak) *Coding : Jurnal Komputer dan Aplikasi*.
- Budanti, N. P. L., & Ni Putu Ayu Mirah Mariati. (2024). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda pada Kualitas Audit Aparat Pengawas Intern Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Emasains : Jurnal Edukasi Matematika dan Sains*, 13(1), 90–95. <https://doi.org/10.59672/emasains.v13i1.3607>
- Christine, N., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). RESOLUSI : Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi Analisis Kualitas Website Editornews.Id dengan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(3). <https://djournals.com/resolusi>
- Darmawati. (2023). Analisis Manajemen Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalammeningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila Pada Mahasiswa Semester I Prodi Pendidikan Jasmani Unimerz Tahun 2022. *Journal of Innovation Research and Knowledge*.
- 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).
<https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.3915>
- Falianda, S., Ganjar, M., & Disastra, S. H. (2020). *Tinjauan Kualitas Website Tokoperhutani.Com Berdasarkan Pendekatan Webqual 4.0 Pada Tahun 2019*.
- Fitriani, Y., Utami, S., Junadi, B., Studoi, P., Informasi, S., Teknik Dan Informatika, F., Bina, U., & Informatika, S. (2022). Perancangan Sistem Informasi Human Capital Management Berbasis Website. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 6(4), 792–803. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v6i4.919>
- Hibatullah, A. L., & Khuntari, D. (2022). Analisis Kualitas Website Resmi Penanggulangan Covid-19 di Indonesia Dengan Menggunakan Metode Pieces. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 6(2), 137–156. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.211>
- Kusumaningayu, A. P., Pratama, A., & Wulansari, A. (2024). Pengukuran Kualitas Website E-Commerce Tokopedia.com Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4987>
- Leo, D., Arifin, A., & Aripin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2508–2517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5345>
- Musianto, L. S. (2002). *Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian*.
<http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Ningsih, T. F. (2024). Serat Acitya-Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang Strategi Inovasi dan Kreativitas dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Qiara Cake Cupak). *Oktober Management & Accountancy in Practice Journal*, 13(2). <https://doi.org/10.56444/sa.v13i2.2053>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Rahmadian, N. F., Supriyanto, E., Handoko, W. T., & Redjeki, R. S. (2024). Analisis Kualitas Web Koni Kota Semarang Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Semarang City Koni Web Quality Analysis On User Satisfaction Using The Webqual 4.0 Method. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 7(1).
- Rizki Bimantari, J., Ratnasari, D., & Ridwan, L. M. (2024). *Pengembangan Website Survei Kepuasan Pengguna Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram*

- (*Design And Development of User Satisfaction Survey at RSUD Kota Mataram*). <http://begawe.unram.ac.id/index.php/JBTI/>
- Saputra, D. (2018). Pengaruh Manfaat, Modal, Motivasi dan Edukasi Terhadap Minat Dalam Berinvestasi di Pasar Modal. Dalam *Future Jurnal Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 5, Nomor 2). www.jurnal.uniyap.ac.id/index.php.future
- Syaputra, A., & Amalia, R. (2023). Pengukuran Kualitas Website Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0. *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 7(3), 1227–1237. <https://doi.org/10.33379/gtech.v7i3.2841>
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2).
- Tirta Musi. (2024). *Profile Perumda Tirta Musi*. TirtaMusi.com. <http://www.tirtamusi.com/about.php>
- Wahyudi, E., Puspita Sari, A., Prima Aditiawan, F., & Mustika Rizki, A. (2023). *Analisis Kualitas Website Prima Semesta Alam terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4* (Vol. 0).
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(2), 841–853. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1079>
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.
- Wibisono, G., & Susanto, W. E. (2015). *Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo*.
- Zainal, M. (2022). Webqual 4.0 And Importance-Performance Analysis In Bdk Makassar's E-Learning Analisis Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis E-Learning Bdk Makassar. *Online) Journal of Education, Administration, Training, and Religion*, 3(2). <https://doi.org/10.38075/jen.v3i2.266>
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>