

**ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS VERSI 2.1
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

(Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi (Bilingual)

Jenjang Strata-1



Oleh:

MUTSAQQAFUL FADHIIL YUSRIZAL

NIM: 09031382126138

**PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI BILINGUAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS VERSI 2.1
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS

(Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di program Studi Sistem Informasi S1

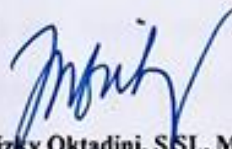
Oleh :

MITSAQQAFUL FADHIL YUSRIZAL

NIM. 09031382126138

Palembang, 31 Desember 2024

Pembimbing



Nabila Rizky Oktadini, SSL, M.T.
NIP. 199110102018032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 09031382126138
Nama : Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal
Prodi/Jurusan : Sistem Informasi (Bilingual)
Judul Proposal : *ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS
VERSI 2.1 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)*

Hasil Pengecekan Turnitin : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi saya 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, 31 Desember 2024



Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal
NIM. 09031382126138

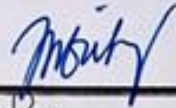
HALAMAN PERSETUJUAN


Telah diuji dan lulus pada:


Hari : Senin
Tanggal : 31 Desember 2024
Nama : Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal
NIM : 09031382126138
Judul : *Analisis Penerimaan Website Sistem Informasi
HIV Aids Versi 2.1 Menggunakan WEBQUAL
dan IPA (Studi Kasus: Dinas Kesehatan
Kabupaten Muara Enim)*

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.
2. Ketua Penguji : Ahmad Rifai, M.T.
3. Penguji 1 : Dedy Kurniawan, M.Sc.







Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“So truly with hardship comes ease, truly with hardship comes ease”

-Q.S Al-Insyirah: 5-6

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

papa dan mama, yang dengan kasih sayang, doa, dan pengorbanan tanpa henti menjadi cahaya dalam setiap langkah dalam menuju masa depan. Setiap huruf dalam karya ini adalah bukti kecil dari cinta besar kalian yang selalu membimbing dengan doa dan ikhtiar.

Saudara-saudaraku yang selalu menjadi sumber semangat dan dukungan, baik dalam kebersamaan maupun dalam doa yang tak pernah terputus.

Kepada ibu Nabila yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan menjadi inspirasi dalam pencapaian ini. Setiap ilmu dan pengalaman yang diberikan adalah bekal berharga sepanjang hidupku.

Kepada teman-temanku diperkualiahkan dan yang ada dimanapun kalian berada sekarang mereka yang telah menemani hari-hari penuh kerja keras, tantangan, dan kebahagiaan. Persahabatan kita adalah salah satu anugerah terbesar dalam perjalanan ini.

Untuk diri sendiri terima kasih banyak telah bertahan dan setiap perjuangan yang telah dilalui, kesabaran dalam menghadapi kegagalan, dan keberanian untuk bangkit. Terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini.

Karya ini adalah bentuk kecil dari rasa syukurku atas segala yang telah aku terima. Semoga ini menjadi langkah awal untuk perjalanan yang lebih bermakna di masa depan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS VERSI 2.1 MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)*”. tugas akhir ini merupakan hasil dari penelitian tentang analisis sistem informasi *HIV AIDS* mana merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi Penulis untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (1) di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama menyelesaikan tugas akhir ini, bimbingan, arahan, dukungan, bimbingan dan kesempatan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak yang berdedikasi sehingga dapat memperlancar pembuatan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang Tua dan Keluarga Besar Abah Sarwan yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan, serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk terus melakukan yang terbaik.
3. Kepada saudari saya Jihaan Azzahra Putri Yusrizal.
4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.

6. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Skripsi yang senantiasa memberi arahan kepada penulis selama di perkuliahan.
7. Sahabat seperjuangan selama perkuliahan 3.5 tahun ini dan Terima kasih banyak selama perkuliahan ini sudah mau berbagi informasi penting maupun tidak penting baik itu tentang perkuliaan maupun non-perkuliahan. Dan terima kasih banyak juga telah banyak membantu dan saling support mulai dari saat kerja praktik sampai mengerjakan Tugas Akhir ini yaitu Muhammad Hanura Nooryadi, Ahmad Syakir Muliana, Sindu Prakoso.
8. Terima kasih banyak kepada Reva Nur Rahmadiana yang akhir-akhir ini sudah membantu banyak hal dalam melakukan penyusunan skripsi dan selalu memberikan semangat dan motivasi.
9. Terima kasih banyak juga untuk teman seperjuangan selama perkuliahan ini Grup *Study Tour*, Fitriasari Fatinah, Gea Adinda Putri, Anne Trimaysella, dan Arindah Putri Rahmelia, yang telah menjadi teman dekat penulis dari awal perkuliahan yang sering mengerjakan tugas bersama dan berbagi masukan dan saran tentang kehidupan dan perkuliahan.
10. Semua keluarga besar Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan ini penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan sarannya sehingga penulis bisa membuat Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini Penulis dapat bermanfaat bagi seluruh pihak terutama mahasiswa secara langsung ataupun tidak langsung sebagai peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang 31 Desember 2024



Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal

NIM. 09031382126138

**ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS VERSI 2.1
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

(Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)

Oleh

Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal

NIM : 09031382126138

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Sistem Informasi HIV/AIDS (SIHA) menggunakan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Evaluasi dilakukan untuk memahami persepsi dan harapan pengguna terkait tiga dimensi kualitas: Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 116 responden dari berbagai unit kerja di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim.

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata WebQual Index (WQI) adalah 0,82, yang mengindikasikan kualitas website berada dalam kategori baik. Namun, analisis kesenjangan (Gap Analysis) menunjukkan nilai negatif pada seluruh dimensi kualitas, dengan nilai kesenjangan terbesar ditemukan pada Service Interaction Quality (-0,14). Melalui analisis IPA, ditemukan satu indikator prioritas utama untuk perbaikan, yaitu kemudahan penggunaan menu (US8). Indikator ini dinilai sangat penting, tetapi memiliki kinerja rendah.

Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, termasuk penyederhanaan menu dan penambahan fitur komunikasi langsung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan website SIHA dan memberikan wawasan untuk penelitian di masa depan.

Kata Kunci : *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Sistem Informasi HIV/AIDS (SIHA), evaluasi kualitas website, kesenjangan kinerja.*

**ANALISIS WEBSITE SISTEM INFORMASI HIV AIDS VERSI 2.1
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

(Studi Kasus : Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)

By

Mutsaqqaful Fadhiil Yusrizal

NIM : 09031382126138

ABSTRACT

This research aims to evaluate the quality of the HIV/AIDS Information System (SIHA) website using the WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The evaluation was carried out to understand user perceptions and expectations regarding three quality dimensions: Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. Research data was obtained through questionnaires filled out by 116 respondents from various work units at the Muara Enim District Health Service.

The analysis results show that the average WebQual Index (WQI) is 0.82, which indicates that website quality is in the good category. However, the gap analysis (Gap Analysis) shows negative values in all quality dimensions, with the largest gap value found in Service Interaction Quality (-0.14). Through IPA analysis, one main priority indicator for improvement was found, namely ease of use of the menu (US8). This indicator is considered very important, but has low performance.

Recommendations are provided to improve the user experience, including simplifying menus and adding direct communication features. It is hoped that this research can be a reference for developers to improve the quality of SIHA website services and provide insight for future research.

Keywords : *WebQual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), Sistem Informasi HIV/AIDS (SIHA), website quality evaluation, performance gaps*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRAK</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Profil Instansi	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Sistem Informasi HIV AIDS (SIHA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>WebQual 4.0</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5 Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.6 Definisi Evaluasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Definisi Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.8 Definisi Website.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1. Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Instrumen Penelitian (Kuesioner)	Error! Bookmark not defined.
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Populasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum <i>Website SIHA 2.1</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Demografi	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Tampilan Login.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2.2 Dashboard	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2.2 Pengguna Sebagai	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2.3 Intensitas pemakaian <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Kuadran IPA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Analisis <i>Webqual Index (WQI)</i> ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Kuadran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.1 Kuadran 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.2 Kuadran 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.3 Kuadran 3	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.4 Kuadran 4	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Surat Keputusan Tugas Akhir (SK TA)**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran B. Data Responden.....**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran C. Hasil Turnitin**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran D. Pertanyaan Baku.....**Error! Bookmark not defined.
- Lampiran E. Kuesioner Pertanyaan**Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan yang sangat cepat dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) selama sepuluh tahun sebelumnya, sektor kesehatan di sebagian besar negara di seluruh dunia telah mengalami perubahan digital yang signifikan salah satunya di Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, Dinkes Muara Enim adalah instansi yang telah mengimplementasikan Sistem Informasi HIV AIDS (SIHA). SIHA sendiri dikelola oleh Dinkes Muara Enim, Seluruh puskesmas, rumah sakit serta klinik yang ada di Kabupaten Muara Enim yang saling terintegrasi satu sama lain.

SIHA sendiri sudah digunakan oleh Dinkes Muara Enim mulai tahun 2019. Sistem informasi HIV AIDS ini dikembangkan guna memperlancar proses layanan kesehatan, tetapi dalam pelaksanaannya masih sering terjadi masalah – masalah pada saat input data pasien maupun pada saat pengiriman laporan data masih rentan terjadi error. Sementara itu, sistem ini hanya bisa diakses menggunakan *software Mozilla Firefox* agar berjalan optimal. Menurut Weber (1999) secara keseluruhan tujuan dari evaluasi sistem adalah mengurangi kehilangan data dalam sistem yang dapat menyebabkan kerugian serta meningkatkan kontrol dalam sistem untuk meminimalisir kesalahan.

Kualitas web sangat penting untuk di evaluasi serta diketahui untuk mengumpulkan data terkait kepuasan serta kepercayaan user, dan memberikan saran dalam meningkatkan suatu layanan (Ismail & Al-Bahri, 2019). Untuk mengetahui kualitas suatu web maka diperlukan standar penilaian. Salah satu

metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* adalah *WebQual 4.0*. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung. *WebQual 4.0* menggunakan tiga dimensi utama, yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Jika nilai kualitas *website* tinggi, yang dihitung berdasarkan *Webqual Index*, sehingga *website* tersebut dianggap berkualitas baik. (Andretti Abdillah, 2020).

Sedangkan untuk mencari tahu lebih detail mengenai *indicator* apa saja yang telah atau belum memenuhi ekspektasi user maka dilakukan teknik analisis *Importance performance analysis* (IPA). Metode ini umumnya digunakan untuk mengidentifikasi elemen atau fitur penting yang perlu ditampilkan oleh organisasi guna memenuhi kepuasan pengguna, berdasarkan persepsi serta harapan mereka terhadap situs web. (Siti Fatmala & Rachmadi, 2018).

Dari pembahasan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “*ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI HIV AIDS (SIHA) MENGGUNAKAN WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim)”

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini dilakukan sesuai dengan pada latar belakang yang telah dibahas di atas yaitu :

1. Melakukan penilaian kualitas *website SIHA* berdasarkan persepsi dan harapan pengguna dengan metode kuantitatif yang mengacu pada dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

2. Mengidentifikasi nilai ekspektasi pengguna terhadap layanan website yang ideal, dibandingkan dengan persepsi mereka terhadap *website SIHA*.
3. Menentukan indikator *WebQual 4.0* yang perlu diprioritaskan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas *website SIHA*.
4. Untuk mengetahui penambahan IPA dalam penelitian WEBQUAL 4.0

1.3 Rumusan Masalah

Dari pembahasan pada latar belakang diatas, disimpulkan bahwa permasalahan yang diangkat penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Apakah ekspektasi user terhadap penggunaan *website SIHA* sudah sesuai ekspektasi?
2. Bagaimana kualitas website SIHA berdasarkan persepsi pengguna?
3. Rekomendasi apa yang bisa diberikan agar *website SIHA* dapat berkembang menjadi lebih baik?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi lingkup pembahasan, sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan terhadap kualitas website SIHA.
2. Tingkat kepuasan user terhadap *website SIHA* akan dikukur menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Data yang saya gunakan pada penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang disebarakan melalui *google forms*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam melakukan peningkatan dan perbaikan di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih banyak serta opsi bagi mereka yang tertarik dengan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* untuk menilai kualitas website yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andretti Abdillah, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0. In *Journal of Software Engineering Ampera* (Vol. 1, Issue 3). <https://journal-computing.org/index.php/journal-sea/index>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, Cet. Ke-13.
- Ismail, I., & Al-Bahri, F. P. (2019). WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner. *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2), 52. <https://doi.org/10.35870/jtik.v3i2.87>
- Manajemen Informasi Kesehatan, J., Kari Artati, D., Maya Rani, D., Rizulloh, L., Bina Trada Semarang, P., Sambiroto Raya No, J., Tembalang, K., & Semarang, K. (n.d.). *Analisis Penerimaan Aplikasi SIHA 2.1 Terhadap Pencatatan dan Pelaporan Data HIV/AIDS dengan Model UTAUT*.
- Putra, A. E., & Nataliani, Y. (2023). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG DIUKUR MENGGUNAKAN INSTRUMEN WEBQUAL 4.0. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(3), 895–903. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.292>
- Santoso, B. S. (2015). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS*. www.kaskus.co.id
- Siti Fatmala, W., & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Vol. 2, Issue 1). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Yulandari, A., Winarno, W. W., & Nasiri, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0 Evaluation of Service Quality for Alumni Website Using Webqual 4.0 Method. *Universitas AMIKOM Yogyakarta*, 5(2). <http://alumni.Amikom.ac.id>.

