

**IMPLEMENTASI MODEL *USER SATISFACTION* DAN METODE *PATH*
ANALYSIS DALAM MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE*
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
Di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

Meidila Ulfa

09031181621124

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI MODEL *USER SATISFACTION* DAN METODE *PATH ANALYSIS* DALAM MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE*
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh:

MEIDILA ULFA (09031181621124)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, S.Kom.,M.T.

NIP. 1978111720006042001

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing,



Ali Ibrahim, S. Kom, M.T.

NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meidila Ulfa

NIM : 09031181621124

Pogram Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Implementasi Model *User Satisfaction* dan Metode *Path Analysis* dalam mengukur kualitas *Website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

Hasil Pengecekan *Software iThenticate / Turnitin* : 9%.

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

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.



Indralaya, September 2022



Meidila Ulfa
NIM. 09031181621124

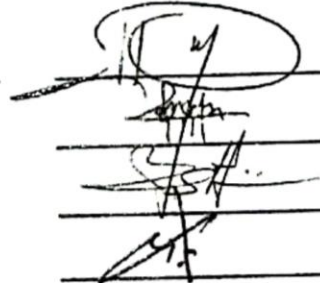
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 20 Mei 2022
Nama : Meidila Ulfa
Nim : 09031181621124
Judul : Implementasi Model *User Satisfaction* dan Metode *Path Analysis*
dalam Mengukur Kualitas *Website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas
Sriwijaya

Tim penguji :

1. Pembimbing : Ali Ibrahim, S.Kom, M.T.
2. Ketua Penguji : Dr. Ermatita, M.Kom.
3. Penguji I : Yadi Utama, M.Kom.
4. Penguji II : Ari Wedhasmara, M.Tl.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pada akhirnya, selama kamu tidak pernah menyerah segala hal baik yang diusahakan akan selalu Allah SWT beri jawaban.”

“Allah tidak pernah membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Al-Baqarah Ayat 286)

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

Yang Maha Segalanya Allah SWT.

Support System Terbaik Kedua Orang Tua Saya,

Kedua Kakak, Kedua Abang dan Kedua Adik Saya.

Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.

Teman-teman Seperjuangan yang Turut Memberi Dukungan.

Fakultas Ilmu Komputer Tercinta.

Dan Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Model *User Satisfaction* dan Metode *Path Analysis* dalam mengukur kualitas *Website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya” ini dengan baik. Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Jenjang Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran menyelesaikan Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan kemudahan-Nya.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T., sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ali Ibrahim, S. Kom., M.T. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya demi selesainya tugas akhir ini.
5. Diri saya sendiri yang tetap berusaha dan tidak memilih menyerah sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

6. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
7. Semua dosen terutama dosen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Semua teman-teman yang telah membantu dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Atas segala kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyampaikan permohonan maaf yang setulus-tulusnya. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca, khususnya Mahasiswa/i jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dikemudian hari. Semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, aamiin ya Allah ya Rabbal'alamiin.

Indralaya, September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mauli', with a horizontal line underneath and two vertical lines to the right.

Penulis

**IMPLEMENTASI MODEL *USER SATISFACTION* DAN METODE *PATH*
ANALYSIS DALAM MENGUKUR KUALITAS *WEBSITE*
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Oleh

Meidila Ulfa

09031181621124

Website fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya belum sepenuhnya mencapai tujuan adanya *website* yaitu untuk memberikan kemudahan mendapatkan informasi, menunjang efisiensi dan keefektifan dalam layanan kegiatan akademik di fakultas. Evaluasi kualitas *website* belum dilakukan secara optimal dan belum diketahui tingkat kepuasan pengunjung *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas *website* dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan *website* fakultas ilmu komputer melalui tingkat kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah model *user satisfaction* yang terdiri dari empat variabel yaitu: kemudahan (*easy of use*), personalisasi informasi (*customization*), kecepatan akses (*download delay*), dan isi atau informasi (*content*). Dan metode *path analysis* untuk mengetahui pengaruh antar variabel terhadap *user satisfaction*. Hasil analisis dan pengolahan data secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan variabel *easy of use*, *customization*, *download delay*, dan *content* mempengaruhi *user satisfaction*.

Kata Kunci : Model User Satisfaction, path analysis, kepuasan pengguna, website

**IMPLEMENTATION OF USER SATISFACTION MODEL AND PATH
ANALYSIS METHOD IN MEASURING WEBSITE QUALITY
FACULTY OF COMPUTER SCIENCE UNIVERSITY SRIWIJAYA**

Oleh

Meidila Ulfa

09031181621124

The website of the Faculty of Computer Science at the University of Sriwijaya has not yet fully achieved the purpose of the existence of a website, namely to provide easy access to information, support efficiency and effectiveness in the service of academic activities at the Faculty. Evaluation of website quality has not been carried out optimally and the level of satisfaction of website visitors is not yet known. This study aims to measure the quality of the website and provide recommendations for improving the website of the faculty of computer science through the level of user satisfaction. The research method used is a user satisfaction model which consists of four variables, namely: ease of use, customization of information, speed of access (download delay), and content. And the path analysis method to determine the effect between variables on user satisfaction. The results of data analysis and processing as a whole show that the variables of easy of use, customization, download delay, and content affect user satisfaction.

Keyword : User Satisfaction Model, path analysis, User Satisfaction, website

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	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	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Profil Fakultas Ilmu Komputer.....	8
2.1.1 Sejarah Fakultas Ilmu Komputer	8
2.1.2 Visi dan Misi Fakultas Ilmu Komputer	12
2.1.3 Struktur Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.....	14
2.3 Konsep Sistem Informasi	14
2.3.1 Sistem.....	14

2.3.2 Informasi	15
2.3.3. Sistem Informasi	15
2.4 Analisis Sistem Informasi.....	15
2.5 Website	16
2.6 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	17
2.7 Perhitungan Skor data penelitian menggunakan statistika	18
2.8 Skala <i>Likert</i>	19
2.9 <i>Path Analysis</i>	20
2.10 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
2.11 <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Jenis Data.....	25
3.3 Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Tahapan Penelitian	26
3.6 Populasi dan sampel	27
3.7 Model Pengukuran <i>User Satisfaction</i>	29
3.8 Model <i>Path Analysis</i>	31
3.9 Instrumen Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Kuesioner	36
4.2 Uji Validitas.....	39
4.3 Uji Reliabilitas.....	41
4.4 Uji Normalitas	42
4.5 Interpretasi Hasil Pengukuran	44
4.6 Analisis Hubungan (Korelasi) Antar Variabel	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Fakultas Ilmu Komputer	14
Gambar 2.2 Model Penelitian Green and Pearson	17
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	27
Gambar 3.2 Populasi Pengunjung Website.....	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kriteria Persentase dan Interpretasi	19
Tabel 2.2 Model Skala Likert.....	20
Tabel 2.3 Kategori Reliabilitas.....	23
Tabel 3.1 Form Kuisisioner Penelitian	33
Tabel 4. 1 Distribusi User Satisfaction.....	36
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Variabel User Satisfaction.....	37
Tabel 4.4 Uji Validitas	40
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.5 Persentase dan Interpretasi	44
Tabel 4.6 Correlations	46
Tabel 4.7 Model Summary.....	48
Tabel 4.8 ANOVA	49
Tabel 4. 9 Coefficients	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Surat Kesediaan Pembimbing	A-1
Kartu Konsultasi	B-2
Halaman Persetujuan Judul Skripsi	C-3
Halaman Persetujuan Skripsi	D-4
Form Perbaikan Seminar Proposal.....	E-5
Kartu Konsultasi	F-6
Lembar Rekomendasi Ujian Komprehensif Skripsi	G-7
Form Perbaikan Ujian Komprehensif	H-8
Form Wawancara	I-9
Data Pengunjung Website.....	J-12
Kuesioner Penelitian	K-13
Tabel Perhitungan Hasil Kuesioner Easy Of Use, Customization, Download Delay dan, Content	L-16
Tabel Hasil Perhitungan Kuesioner User Satisfaction.....	L-18
Hasil Uji Validitas User Satisfaction	M-19
Hasil Uji Validitas Variabel Easy Of Use.....	M-20
Hasil Uji Validitas Variabel Customization.....	M-21
Hasil Uji Validitas Variabel Download Delay.....	M-22
Hasil Uji Validitas Variabel Content	M-23
Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction	M-24
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Easy Of Use	M-25
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Customization.....	M-26
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Download Delay	M-27

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Content M-28
Hasil Uji Normalitas User Satisfaction..... M-29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini memberikan banyak manfaat di semua aspek kehidupan manusia termasuk dunia pendidikan. Hampir semua lembaga pendidikan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu contoh dari pemanfaatan tersebut adalah penggunaan *website*.

Yuhefizar (2006:5) menjelaskan “Saat sekarang ini salah satu aplikasi yang sangat banyak digunakan adalah *website*. Layanan internet ini digunakan hampir 80%. “Pada dasarnya komponen-komponen yang terdapat dalam sebuah *website* adalah berupa tulisan atau teks, audio atau suara, serta gambar dan animasi. Komponen-komponen itulah yang mendukung sebuah *website* menjadi menarik dikunjungi”. (Adelheid, 2015:11)

Seperti di Universitas Sriwijaya khususnya Fakultas Ilmu Komputer, sebagai Fakultas yang identik dengan teknologi tentunya tidak ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi. Fakultas Ilmu Komputer memiliki sebuah *website* yang sangat berperan penting bagi Fakultas Ilmu Komputer dimana menjadi sarana informasi penting terkait akademik, sarana publikasi dalam mempublikasikan berbagai kegiatan kampus, hingga publikasi lainnya.

Website fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya yang dapat diakses melalui alamat <http://ilkom.unsri.ac.id> memiliki kategori menu yaitu : *Home*,

profile, departemen and unit, faculty and staff, services dan contact. Tujuan *website* adalah untuk memudahkan mendapatkan informasi bagi pihak yang memerlukan informasi seperti mahasiswa, dosen dan masyarakat pada umumnya, serta bagi Fakultas khususnya untuk menunjang efisiensi dan keefektifan dalam layanan kegiatan akademik di Fakultas.

Namun, saat ini tujuan yang diharapkan dengan adanya *website* ini belum sepenuhnya tercapai. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat pengunjung yang belum sebanding dengan potensi pengguna di lingkungan kampus dan pengguna secara umum. Bahkan sebagian pengguna khususnya mahasiswa menyebutkan tidak mengetahui alamat *website* ini.

Sebelumnya evaluasi kualitas *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya hanya berdasarkan hasil analisa tim ICT terhadap *website*. Berdasarkan wawancara dengan tim ICT bagian penanggung jawab *website* mengatakan belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna, sehingga belum diketahui tingkat kepuasan pengguna *website*.

Di kondisi COVID 19 dan kebiasaan *online* seperti sekarang ini peran *website* di fakultas semakin diperlukan. “*Website* yang berkualitas adalah yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna, untuk itu penting menjaga kepuasan pengguna dengan terus meningkatkan kualitas *website*”. (Nur Azizah et al., 2018).

“Pengukuran perangkat lunak (*website*) merupakan hal yang paling penting dalam proses pengembangan sistem dan dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan apakah sistem yang sebelumnya memerlukan perbaikan ” (Mardiana, 2020). Untuk itu, diperlukan analisa dan pengukuran kualitas *website* terhadap

kepuasan pengguna *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya ini. Salah satu model yang dapat digunakan adalah model kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang di pelopori oleh *Green-Pearson*.

Dalam penelitian Febria (2014) tentang *User Satisfacton* nilai persentase dan interpretasi yang dihasilkan yaitu variabel *Ease of Use* mendapatkan nilai 76.06% dan variabel *Customization* 77.88% dengan kesimpulan tampilan web *student* portal STMIK PalcomTech sudah dikatakan mudah dikenali penggunaanya. Namun, kampus STMIK PalcomTech perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanan jaringan internetnya.

Serta dari penelitian lainnya yaitu: penelitian Mardiana (2020), Implementasi *User Satisfaction* Model Dalam Mengukur Kualitas *Website*, penelitian disebutkan model *User Satisfaction* sesuai digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan tingkat kepuasan penggunaanya.

Maka, berdasarkan penjabaran latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul “Implementasi Model *User Satisfaction* dan Metode *Path Analysis* dalam Mengukur Kualitas *Website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya” pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dari hasil latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana mengukur kualitas *website* Fakultas Ilmu Komputer

dengan menerapkan metode *path analysis* dan model *user satisfaction* oleh *Green-Pearson*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur kualitas *website* Fakultas Ilmu Komputer
2. Memberikan rekomendasi perbaikan *website* Fakultas Ilmu Komputer melalui tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan model *user satisfaction* oleh *Green-Pearson*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Fakultas Ilmu Komputer
 - b. Mendapatkan kepastian tentang penilaian kualitas *website* Fakultas Ilmu Komputer melalui analisis yang dilakukan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan rekomendasi untuk memperbaiki *website* Fakultas Ilmu Komputer ke depannya.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah dalam laporan skripsi ini bertujuan agar penulisan skripsi sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan di atas, yaitu:

1. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara *offline* kepada pengguna utama *website* yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer.
2. Metode yang digunakan dalam analisis penelitian ini adalah metode analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui hubungan (pengaruh) antar variabel
3. Model tingkat kepuasan pengguna yang digunakan adalah model *user satisfaction* oleh *Green-Pearson*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R, & Venkatesh, V. *Assessing a Firm's Web Presence : A Heuristic Evaluation Procedure for the Measurement of Usability*. Information System Research, 13, 2, 168-186, 2002. http://vvenkatesh.com/Downloads/Papers/fulltext/pdf/2002%282%29_ISR_Agarwal_Venkatesh.pdf.
- Alhidayah Jamalludin, S. J. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center (Scc) Surabaya*, Jurnal Sistem informasi & Komputer Akuntansi Volume 5 No. 1. 2016
- Andrea, Adelheid. 2015. *Website No. 1 (Cara Mudah Bikin Website dan Promosi ke SEO)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Dewayanti, A., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 2(9), 2798–2805.
- D.T. Green & J. M. Pearson, 2004, *Confirmatory factor analysis of two website Usability*, In Proceeding of the third Annual Workshop on HCI Research, PP. 10-11, 2004
- Fakultas Ilmu Komputer. Retrived Oktober 20, 2020, from fasilkom Web Site : <http://ilkom.unsri.ac.id/profile/sejarah-fakultas/>
- Fitriansyah, A., dan Harris, I., 2018, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, Query J. Sist. Inf., Vol. 2, No. 1, pp. 1–8.
- Handayani, F. S., 2014, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Web Student Portal Palcomtech”, Vol. 4, No. 1, pp. 307–319.
- Handayani, F. S., 2013, “Perancangan Alat Ukur Tingkat Kepuasan Pengguna Web Student Portal Palcomtect”, Vol. 3 No. 3.
- Josua, Tarigan. *User Satisfaction Using Webqual Instrument A Research On Stock Exchange Of Thailand (SET)*.
- Landau, S., & Everitt, B. S. (2004). *A Handbook of Statistical Analyses using SPSS*. London: Chapman & Hall/CRC.

- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based*
- Mardiana, Volume 19 No. 2 2020, *Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website. MATRIK*, 266-272.
- Mutmainnah, N. A., Kusyanti, A., & Mursityo, Y. T. (2018). *Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Kirkpatrick*. *Jurnal Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2(10), 3851-3859.
- Riduwan, Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung:Alfabeta.
- Rofi Firdaus, D. A. Volume 4 No.1 2018, *Rancangan Usulan Aplikasi Melalui Pendekatan Perancangan Alat Ukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs*,
- Sarjono., Julianta, Winda. 2011. *SPSS Vs LISREL, Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sastika, W., 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Website (WEBQUAL 4.0) Terhadap Keputusan Pada Website E-commerce Traveloka (Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Bandung Tahun 2015)*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016).
- Sigit, Hadi Prayoga, Sensuse, Dana Indra, Volume 6, Issues 1, April 2010, *Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (Use Satisfaction)*. *Journal Of Information Systems*. <http://mfile.narotama.ac.id/files/Umum/JURNAL%20UI/ANALISIS%20USABILITY%20PADA%20APLIKASI%20BERBASIS%20WEB%20.pdf>.
- Sudaryono, 2013, *Jurnal Evaluasi Pendidikan, Aplikasi Analisis Jalur (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel Dalam Penelitian* , Vol. 1, No. 1, Juni 2010 Hal. :1-25, ISSN: 1411-6937
- Sugiono. 2016. *Metode penelitian administrasi*. Bandung;Alfabeta.
- Supriyatna, A., dan Maria, V., 2017 “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DjP Online Pelaporan Spt Pajak”, *Pros. SNATIF*, ISBN: 978-602-1180-50-1, pp. 147–154.
- Wibisono & Susanto. 2015. *Perancangan Website Sebagai Media Informasi Dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo*. *Evolusi*, 3(2), 65