

# Implementasi Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Perpustakaan Perguruan Tinggi

Citra Wiguna<sup>#</sup>, Dwi Mustika Kusumawardani, Rizky Firdaus Kusuma Adjie

Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No. 128 Purwokerto Jawa Tengah, Indonesia

<sup>#</sup> citra@ittelkom-pwt.ac.id

---

## Abstrak

Perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, serta mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis. Dalam peranannya, perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi supaya kepuasan mahasiswa terpenuhi. Salah satu teknologi yang diterapkan pada perpustakaan, seperti di kampus Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP), adalah *website*. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan suatu metode untuk mengukur kualitas *website* perpustakaan. Tujuannya menghasilkan nilai kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna sebagai rekomendasi pengembangan *website* berkelanjutan. Pengukuran kualitas *website* dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini merupakan hasil pengembangan dari metode ServQual yang sering digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Dimensi penilaian yang digunakan adalah kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas *website* termasuk kategori *high*. Dimensi kualitas penggunaan memperoleh nilai 0,78%, dimensi kualitas informasi memperoleh nilai 0,79%, dan dimensi kualitas interaksi memperoleh nilai 0,78%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak perpustakaan dapat meningkatkan ketiga variabel dengan memperbaiki fitur-fitur *website*, memberi informasi secara berkala, dan menambahkan kolom *live chat* sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Kata kunci:** perpustakaan, pengukuran kualitas, WebQual 4.0

## Abstract

*The library is a place used to collect, store, manage, and organize a collection of library materials systematically. In its role, universities must provide the best service in the field of information technology so that student satisfaction is met. One of the technologies applied to libraries, such as at the Telkom Institute of Technology Purwokerto (ITTP) campus, is a website. This study aims to apply a method to measure the quality of the library website. The goal is to produce a website quality value based on user satisfaction as a recommendation for sustainable website development. The measurement of website quality in this study uses the WebQual 4.0 method. This method is the result of the development of the ServQual method which is often used before in measuring service quality. The assessment dimensions used are usability quality, information quality, and interaction quality. The results of this study indicate that the level of website quality is in the high category. The use quality dimension scored 0.78%, the information quality dimension scored 0.79%, and the interaction quality dimension scored 0.78%. Based on the results of this study, the library can improve the three variables by updating website features, providing information regularly, and adding a live chat column according to user needs.*

**Keywords:** libraries, quality measurement, WebQual 4.0

---

## I. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, serta mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis

sehingga dapat digunakan oleh pengguna sebagai sumber informasi dan sebagai sarana belajar yang menyenangkan [1]. Perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) didirikan tahun 2002. Sebagai pelopor, perpustakaan ITTP menjadi pusat

penyebaran informasi dan ilmu pengetahuan di bidang sains dan teknologi berbasis telematika untuk mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan ITTP menerapkan teknologi informasi untuk menunjang operasional kinerja perpustakaan. Teknologi informasi sangatlah penting mengingat setiap tahun atau bahkan setiap bulan ilmu pengetahuan dan informasi selalu berkembang. Perkembangan informasi dan teknologi dapat diakses melalui situs-situs internet sehingga perpustakaan harus dapat bersaing dengan kondisi saat ini [2]. Teknologi informasi yang diterapkan pada perpustakaan ITTP adalah *website*. *Website* merupakan salah satu sumber daya berbasis internet yang berkembang pesat. *Website* juga dapat disebut *site*, situs, situs *web* maupun portal. *Website* perpustakaan ITTP memiliki alamat <http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/>.

Perpustakaan ITTP terus melakukan pengembangan terhadap kualitas *website* untuk mengetahui tujuan yang telah tercapai maupun yang belum tercapai, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Sejak penerapan *website* perpustakaan hingga saat ini perpustakaan ITTP belum melakukan pengukuran kualitas terhadap *website*-nya. Seiring berkembangnya kualitas menu layanan *website* yang diberikan, secara bersamaan penilaian terhadap layanan yang diberikan perpustakaan semakin semakin meningkat [3].

WebQual merupakan teknik atau metode pengukuran terhadap kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna. Metode ini adalah hasil pengembangan dari ServQual yang sering digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sendiri mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan sudah beberapa kali mengalami berbagai interaksi dalam penyusunan butir pertanyaan dan dimensinya [4]. Metode pengukuran WebQual memiliki keunggulan yaitu sebagai alat ukur kualitas *website* sesuai dengan kepuasan pengguna, mengetahui kemudahan dan kesulitan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut, serta dapat mengetahui efektifitas *website* dan pengaruh terhadap informasi yang akan didapat oleh pengguna [5].

Metode WebQual telah diterapkan pada penelitian sebelumnya di berbagai bidang. Dimensi dalam metode WebQual digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pembacanya. Hasil analisis menyatakan dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [5]. Pada bidang kesehatan, metode WebQual digunakan untuk menunjukkan kualitas layanan website BPJS Kesehatan. Dalam penelitian ini dimensi kualitas kegunaan dan kualitas interaksi

layanan mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial namun variabel kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara parsial [6]. Pada bidang pendidikan, metode WebQual digunakan untuk mengkaji kualitas layanan pada enam *website* perguruan tinggi. Kepuasan pengguna diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan *website* dipengaruhi oleh konten *website* dan hasil analisa metode CSI pada *website* perguruan tinggi adalah memuaskan. Hasil evaluasi *usability* mampu menganalisis bahwa *website* memiliki waktu *load* halaman yang cukup baik yaitu kurang dari tiga detik [7]. Berdasarkan referensi yang telah dikemukakan metode WebQual sesuai untuk digunakan dalam pengukuran kualitas *website*.

Penelitian ini mengusulkan suatu metode untuk mengukur kualitas *website* perpustakaan. Metode yang diusulkan dalam penelitian ini adalah metode WebQual 4.0. Hasil dari penelitian ini berupa pengukuran terhadap *website* perpustakaan ITTP dengan diperolehnya nilai dari tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas kepuasan dan kegunaan *website*, kualitas informasi *website*, dan juga kualitas interaksi *website* perpustakaan tersebut.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1. Tahapan pertama dalam penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah penelitian yaitu melakukan observasi ke unit perpustakaan dan melakukan wawancara kepada Kepala Urusan Perpustakaan. Masalah pada penelitian ini yaitu belum adanya pengukuran kualitas layanan *website* <http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/> dari awal pembuatan hingga saat ini. Pihak perpustakaan mengharapkan adanya evaluasi terhadap *website* tersebut guna mengetahui kriteria apa saja yang dapat ditingkatkan dan mendapatkan rekomendasi pengembangan *website* secara berkelanjutan. Pengukuran kualitas layanan merupakan suatu upaya pemberian nilai atau bilangan terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan pengguna. Layanan yang diberikan harus memperhatikan setiap keinginan dari pengguna, karena pengguna menjadi faktor terpenting dalam penilaian terhadap layanan yang ditawarkan, maupun kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan penggunanya [8].

Kedua, tahap tinjauan pustaka dengan melakukan *review* jurnal, buku, maupun penelitian yang relevan untuk menemukan solusi dan metode

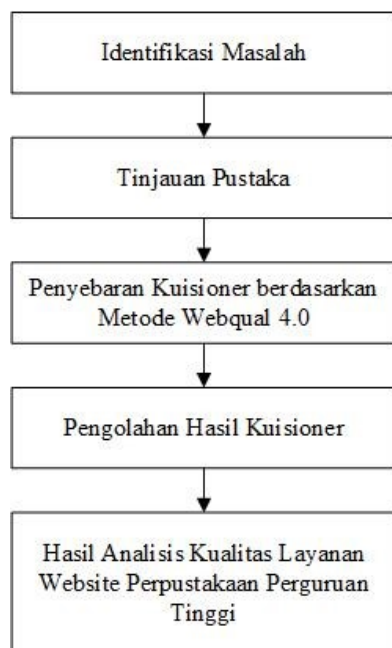
penyelesaian masalah. Dalam hal ini ditetapkan metode WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* perpustakaan.

Ketiga, tahap penyebaran kuisisioner berdasarkan metode WebQual 4.0. Penyebaran kuisisioner memperhatikan beberapa indikator seperti populasi, sampel dan kriteria responden.

Keempat, tahap pengolahan hasil kuisisioner menggunakan proses WebQual sehingga menghasilkan analisis kualitas layanan *website* perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan kriteria WebQual.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah sivitas akademika yang telah menggunakan layanan di *website* perpustakaan ITTP. Berdasarkan data *hit digital library, visitor website* pada bulan September 2020 adalah 1.486 pengunjung [9]. Observasi pengukuran kualitas dilakukan selama satu bulan. Dari data tersebut pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*. *Quota sampling* merupakan prosedur pengambilan sampel yang memastikan bahwa karakteristik tertentu dari suatu populasi sampel terwakilkan sesuai dengan keinginan peneliti [10]. Dalam penelitian ini populasi dibedakan berdasarkan karakteristik program studi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini tujuh program studi, yaitu S1 Sistem Informasi, S1 Teknik Telekomunikasi, S1 Desain Komunikasi dan Visual, S1 Rekayasa Perangkat Lunak, S1 Teknik Industri, S1 Informatika, dan D3 Teknik Telekomunikasi. Populasi yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 1.



Gambar 1. Alur tahapan penelitian

Tabel 1 menunjukkan populasi penelitian dibagi ke dalam karakteristik/strata dan subjek dipilih dari masing-masing karakteristik. Tujuannya adalah untuk memilih sampel yang representatif dan/atau untuk memungkinkan analisis sub-kelompok [10]. Sampel dalam penelitian ini dianggap sudah mewakili untuk setiap program studi.

### C. Instrumen WebQual 4.0

Penyusunan pertanyaan WebQual 4.0 berfokus pada tiga area (dimensi) kualitas sebagaimana termuat dalam Tabel 2, Tabel 3, dan Tabel 4 [4]. Adapun untuk parameter yang digunakan, penelitian ini menggunakan penilaian skala Likert dengan rentang 1-5 yang ditunjukkan seperti pada Tabel 5.

Tabel 1. Jumlah sampel berdasarkan karakteristik pengguna

| Karakteristik                   | Jumlah sampel |
|---------------------------------|---------------|
| S1 Sistem Informasi             | 31            |
| S1 Teknik Telekomunikasi        | 1             |
| S1 Desain Komunikasi dan Visual | 5             |
| S1 Rekayasa Perangkat Lunak     | 1             |
| S1 Teknik Industri              | 15            |
| S1 Informatika                  | 15            |
| D3 Teknik Telekomunikasi        | 15            |

Tabel 2. Dimensi kemudahan penggunaan (*usability*)

| No. | Deskripsi indikator                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a>     |
| 2.  | Interaksi antara <i>website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami |
| 3.  | Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a>             |
| 4.  | Pengguna merasa <i>website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a> mudah untuk digunakan                     |
| 5.  | <i>Website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a> memiliki tampilan yang menarik                            |
| 6.  | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a>                                |
| 7.  | <i>Website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a> memberikan info terkait kompetensi                        |
| 8.  | <i>Website</i> <a href="http://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id">dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id</a> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna              |

**Tabel 3. Dimensi kualitas informasi (*information quality*)**

| No. | Deskripsi indikator                                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id     |
| 2.  | Interaksi antara <i>website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id dengan pengguna jelas dan mudah dipahami |
| 3.  | Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id             |
| 4.  | Pengguna merasa <i>website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id mudah untuk digunakan                     |
| 5.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memiliki tampilan yang menarik                            |
| 6.  | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id                                |
| 7.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memberikan info terkait kompetensi                        |
| 8.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id menciptakan pengalaman positif bagi pengguna              |

**Tabel 4. Dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*)**

| No. | Deskripsi indikator                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memiliki reputasi yang baik                                |
| 2.  | Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi                                                        |
| 3.  | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya                                                    |
| 4.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memberi ruang untuk personalisasi                          |
| 5.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memberikan ruang untuk komunitas                           |
| 6.  | <i>Website</i> dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi |
| 7.  | Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan                |

**Tabel 5. Indikator Penilaian**

| Skor | Keterangan        |
|------|-------------------|
| 1    | Sangat Tidak Puas |
| 2    | Tidak Puas        |
| 3    | Cukup Puas        |
| 4    | Puas              |
| 5    | Sangat Puas       |

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hasil kuesioner dengan menggunakan WebQual 4.0. Responden dari penelitian ini sejumlah 83

**Tabel 6. Nilai maksimum**

| No | Dimensi                                           | Nilai maksimum |
|----|---------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Kemudahan pengguna ( <i>usability</i> )           | 3120           |
| 2. | Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) | 3120           |
| 3. | Kualitas interaksi ( <i>interaction quality</i> ) | 2730           |

**Tabel 7. Nilai total**

| No | Dimensi                                           | Nilai total |
|----|---------------------------------------------------|-------------|
| 1. | Kemudahan pengguna ( <i>usability</i> )           | 2438        |
| 2. | Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) | 2472        |
| 3. | Kualitas interaksi ( <i>interaction quality</i> ) | 2122        |

responden yang telah menggunakan *website* perpustakaan ITTP. Responden tersebut merupakan bagian dari sivitas akademika. Setelah kuesioner yang disebar telah diisi, hal selanjutnya yang dilakukan adalah menghitung nilai *usability* masing-masing dimensi dan variabel pertanyaan dari WebQual 4.0.

Tahapan dari perhitungan hasil kuisisioner yang dilakukan antara lain:

1. Menentukan nilai maksimum dari lingkup *website* perpustakaan dengan mengacu pada kriteria yang ada. Nilai maksimum dalam penelitian ini merupakan suatu nilai yang diharapkan mendapatkan predikat baik dari penyedia layanan ataupun pengembang sistem guna memperoleh kepuasan penggunaan sistem tersebut. Nilai maksimum diperoleh dengan rumus:

$$\text{Nilai maks} = js \times nh \times jp \quad (1)$$

Keterangan:

js : jumlah sampel

nh : nilai yang diharapkan

jp : jumlah pertanyaan

Hasil dari nilai maksimum dapat dilihat pada Tabel 6.

2. Menghitung nilai total masing-masing kriteria. Nilai total tersebut didapatkan setelah kuesioner disebar. Nilai total diperoleh dengan rumus:

$$\text{Nilai total} = \sum npv \quad (2)$$

Keterangan:

$\sum npv$  : jumlah nilai keseluruhan dari tiap variabel pertanyaan untuk tiap dimensi.

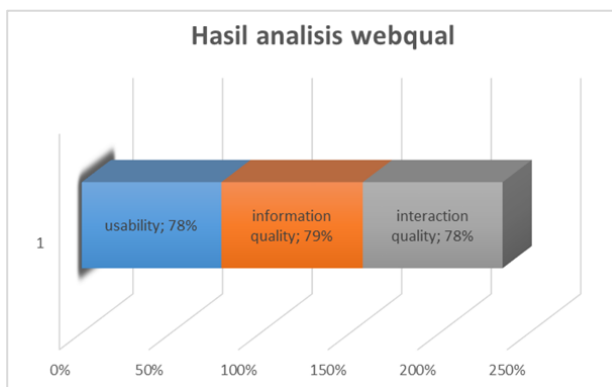
Hasil dari nilai total dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 8. Nilai kriteria

| No | Dimensi                                           | Nilai Kriteria |
|----|---------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Kemudahan pengguna ( <i>usability</i> )           | 78%            |
| 2. | Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) | 79%            |
| 3. | Kualitas interaksi ( <i>interaction quality</i> ) | 77%            |

Tabel 9. Tingkat *usability* [11]

| <i>Correlation coefficient</i> | <i>Reliability criteria</i> |
|--------------------------------|-----------------------------|
| $0,81 < r \leq 1,00$           | <i>Very high</i>            |
| $0,61 < r \leq 0,80$           | <i>High</i>                 |
| $0,41 < r \leq 0,60$           | <i>Neutral</i>              |
| $0,21 < r \leq 0,40$           | <i>Low</i>                  |
| $0,00 < r \leq 0,21$           | <i>Very low</i>             |



Gambar 2. Hasil analisis WebQual

- Menilai masing-masing kriteria yang ada pada lingkup *website* perpustakaan. Tahapan ini dapat dilakukan setelah mendapatkan nilai maksimum dan nilai total. Nilai kriteria diperoleh dengan rumus:

$$\text{Nilai kriteria} = \frac{\text{nilai total}}{\text{nilai maks}} \times 100\% \quad (3)$$

Tabel 8 menunjukkan nilai kriteria yang diperoleh.

- Menghitung tingkat *usability* merupakan tahapan terakhir dari metode WebQual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini. Tingkatan ini dapat ditunjukkan hasilnya jika telah menentukan nilai akhir, nilai maksimum dan nilai total. Tingkat *usability* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa tingkatan seperti yang ditunjukkan Tabel 9.

Berdasarkan analisis dan perhitungan yang diperoleh melalui kuisioner dapat diketahui persentase dari masing-masing dimensi pada metode WebQual 4.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kemudahan penggunaan (*usability*) termasuk dalam kategori “*High*” dengan persentase

0,78%. Dimensi kualitas informasi (*information quality*) termasuk dalam kategori “*High*” dengan persentase sebesar 0,79%, dan untuk dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) sebesar 0,78% sehingga termasuk dalam kategori “*High*”. Hasil tersebut menunjukkan dimensi *usability* dapat ditingkatkan dengan menyusun kembali fitur-fitur yang ada di dalam *website* tersebut sehingga lebih mudah untuk digunakan. Dimensi *information quality* dapat ditingkatkan dengan memberi informasi secara berkala agar *website* tersebut lebih informatif bagi pengguna, dimensi *interaction quality* dapat ditingkatkan dengan menambahkan kolom *live chat* di dalam *website* tersebut sehingga interaksi antar pengguna dapat berjalan secara *realtime*. Hal tersebut dapat dilakukan agar kategori *usability* “*High*” dapat ditingkatkan menjadi kategori “*Very high*”.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0 dalam menilai *usability* sebuah sistem. Menurut penelitian sebelumnya, WebQual dan ServQual memiliki pengaruh searah terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 68,8% [12]. Penelitian berkelanjutan perlu dilakukan untuk melengkapi penelitian ini. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan dengan metode ServQual agar terlihat apakah pelayanan dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan lainnya; dapat mengevaluasi dan menganalisis kegunaan terhadap aspek *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada sebuah *website* dengan menggunakan metode seperti *Heuristic Evaluation*,

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada pihak perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto selaku subjek penelitian ini dan LPPM Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang berkontribusi dalam hal pendanaan penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] S. Pinem and V. M. Pakpaham, “SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS EFARINA BERBASIS WEB,” *J. Inf. STIK Log.*, vol. II, no. I, pp. 50–56, 2019.
- [2] A. Khumaidi and R. Renaldo, “PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI MEDIA KABUAPTEN TANGGAMUS,” *J. PKM Pemberdaya. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 6–10, 2020.
- [3] N. Dalimunthe, F. Nazari, K. Purba, and A.

- Adawiyah, "EVALUASI WEBSITE PEMKO PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, pp. 245–250, 2019.
- [4] I. Sanjaya, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO MINISTRY OF COMMUNICATION AND INFORMATION WEBSITE QUALITY MEASUREMENT BASED," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012.
- [5] M. R. Firdaus, D. S. Purnia, K. Handayani, and M. F. Julianto, "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE CAKRAWALAMEDIA.CO.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *J. Tek. Inform. Kaputama*, vol. 4, no. 1, pp. 41–47, 2020.
- [6] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0," *JTSI*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, 2020.
- [7] D. Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, "IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX UNTUK MENGEVALUASI WEBSITE PERGURUAN TINGGI NEGERI DI BANDAR LAMPUNG," *Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 07, no. 1, pp. 57–69, 2020.
- [8] S. Hamidani, V. Amalia, J. Agustin, S. Informasi, S. Bina, N. Jaya, J. Yos, S. No, A. K. Jawa, K. Lubuklinggau, and S. Selatan, "SISTEM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SMKN MUARA BELITI MENGGUNAKAN METODE SERQUAL," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara. Jaya*, vol. 2, no. 01, pp. 1–7, 2020.
- [9] Perpustakaan IT Telkom Purwokerto, "Data hit digital library," p. 10336, 2020.
- [10] A. S. Acharya, A. Prakash, and A. Nigam, "Sampling : Why and How of it ?," *Indian J. Med. Spec.*, vol. 4, no. January, pp. 330–333, 2013.
- [11] S. T. Safitri, D. M. Kusumawardani, C. Wiguna, D. Supriyadi, and I. Yulita, "MEASUREMENT OF VALIDITY AND RELIABILITY OF CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONER in E-BOARDING APPICATIONS," *Pilar Nusa Mandiri*, vol. 16, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [12] T. Rahmat, E. Nuryani, D. Siswanto, and G. Undang, "ServQual and WebQual 4 . 0 for usability check academic information system of private university ServQual and WebQual 4 . 0 for usability check academic information system of private university," in *Annual Conference on Science and Technology (ANCOSSET 2020)*, 2021, pp. 0–5.