

ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN ILIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Muhammad Fikri Upersa¹, Nia Oktaviani, M.Kom².

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
email :161410051@student.binadarma.ac.id,
Jl. A. Yani No. 3, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Salah satu teknologi informasi yang sering dimanfaatkan dan diperbaharui oleh perusahaan atau instansi adalah situs web. Sebagai contoh, Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir telah mengadopsi teknologi ini dengan alamat situs www.dinkes.oganilirkab.go.id. Situs ini difungsikan untuk menyediakan informasi seputar kinerja organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, mempublikasikan data, dan sebagai sumber informasi bagi pengguna yang membutuhkan. Namun, terdapat beberapa kelemahan pada situs tersebut, seperti ketiadaan menu login/register yang mengakibatkan tidak adanya kolom komentar, ketiadaan menu pencarian, informasi yang belum diperbarui pada bagian galeri, serta tampilan situs yang kurang menarik dan belum responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas situs web Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, dengan memperhatikan variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Metode webqual 4.0 digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Kata kunci: Dinas Kesehatan, Informasi, Kualitas Website, Konten, PLS-SEM, Webqual.

1. PENDAHULUAN

Informasi adalah kebutuhan esensial untuk setiap individu, Distribusi informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Setiap institusi dan organisasi membutuhkan sistem informasi untuk mengelola dan meningkatkan aksesibilitas informasi agar lebih efisien dan efektif. Penerapan teknologi informasi dengan tepat dan cepat dapat memiliki dampak yang signifikan. Di sektor kesehatan, sistem informasi menjadi hal umum dalam dunia pendidikan. Tujuan utama dari sistem informasi adalah memfasilitasi pengguna dalam mendapatkan dan mengakses informasi terkait kegiatan dinas kesehatan. Dinas Kesehatan, sebagai sebuah instansi pemerintahan di Kabupaten Ogan Ilir, telah mengimplementasikan beberapa teknologi informasi, seperti website sekolah yang menyediakan berita tentang kegiatan dinas kesehatan, informasi organisasi, dan layanan-layanan lainnya. Namun, website tersebut masih memiliki ruang untuk diperbaiki dalam hal tampilan dan fungsionalitasnya agar lebih efisien serta efektif. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, diperlukan analisis terhadap kualitas website untuk memastikan sesuai dengan harapan pengguna. Metode yang biasa dimanfaatkan adalah WebQual 4.0, yang mengukur sebuah kualitas situs web berdasarkan persepsi user pada tiga dimensi: kualitas informasi, kegunaan, serta kualitas interaksi layanan. Metode ini dipilih karena dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna. 2 Dari penjabaran di atas, peneliti mengambil inisiatif untuk melakukan riset dengan tema "Analisis Kualitas Website Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Menggunakan Metode WebQual 4.0".

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Populasi

Pada penelitian ini, peneliti menentukan populasi nya ialah tenaga kesehatan Kabupaten Ogan Ilir yang mengakses website Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir. Pengguna website Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir ini mengacu pada data jumlah tenaga Kesehatan di kabupaten Ogan Ilir yaitu sebanyak 1949 orang.

2.2 Perhitungan Sampel

Dalam rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Di mana:

n adalah ukuran sampel yang diperlukan.

N adalah ukuran populasi (1949).

e adalah tingkat kesalahan (biasanya dalam bentuk desimal).

Jika tingkat kepercayaan yang ditentukan adalah 90 persen, maka tingkat kesalahan (e) akan menjadi 0,10 (1 - 0,90).

$$n = 1949 / (1 + 1949 * 0.10^2)$$

$$n = 1949 / (1 + 1949 * 0.01)$$

$$n = 1949 / (1 + 19,49)$$

$$n = 1949 / 20.49$$

$$n \approx 95.09$$

Dari perhitungan slovin diatas, peneliti memutuskan untuk membulatkan sampel menjadi sebanyak 100 responden tenaga Kesehatan di kabupaten Ogan Ilir yang telah mengakses website Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir dan telah dibagikan kuesioner secara langsung.

2.3 Instrumen Penelitian

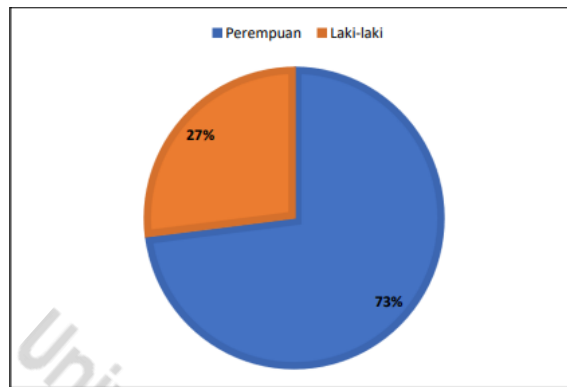
Studi ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian. Data demografis dari responden dikumpulkan dalam bagian pertama. Ini termasuk nama, jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, frekuensi kunjungan ke website, dan durasi akses. Bagian kedua memiliki dua puluh pertanyaan penelitian dengan dua belas indikator dari model WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga variabel: usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Responden dapat memilih "sangat tidak setuju" (1), "tidak setuju" (2), "tidak tahu" (3), "setuju" (4), dan "sangat setuju" (5) menggunakan skala Likert lima poin..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisa Demografi

3.1.1 Jenis Kelamin

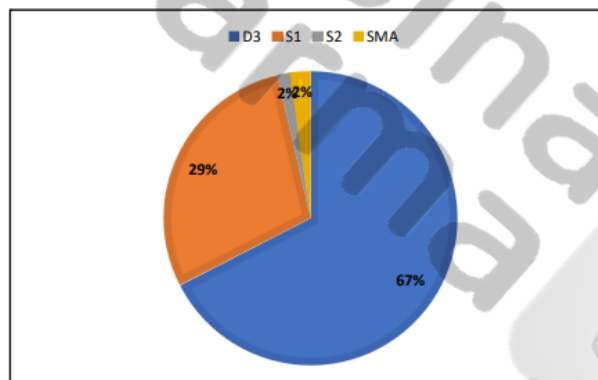
Klasifikasi jenis kelamin, mayoritas responden terdiri dari perempuan, mencapai jumlah sebanyak 73 orang (73%), sementara jumlah responden laki-laki adalah 27 orang (27%).



Gambar 1: Data Jenis Kelamin

3.1.2 Jenjang Terakhir Pendidikan

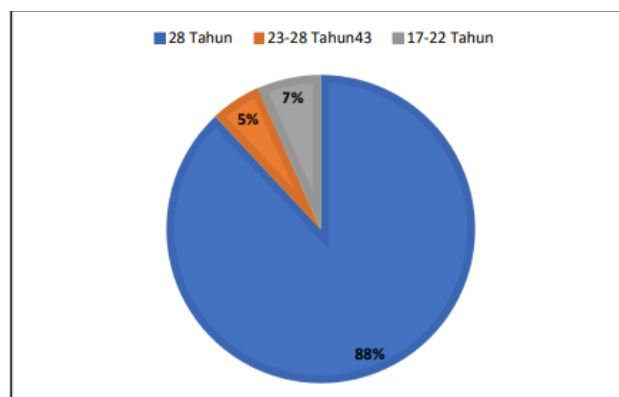
Dari segi jenjang terakhir pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan D3, dengan jumlah mencapai 63 orang (63%), diikuti oleh responden yang memiliki gelar S1 sebanyak 27 orang (27%), diikuti oleh S2 sebanyak 8 orang (8%), lalu terakhir, responden berpendidikan SMA hanya sebanyak 2 orang (2%).



Gambar 2: Data Jenjang Terakhir Pendidikan

3.1.3 Umur

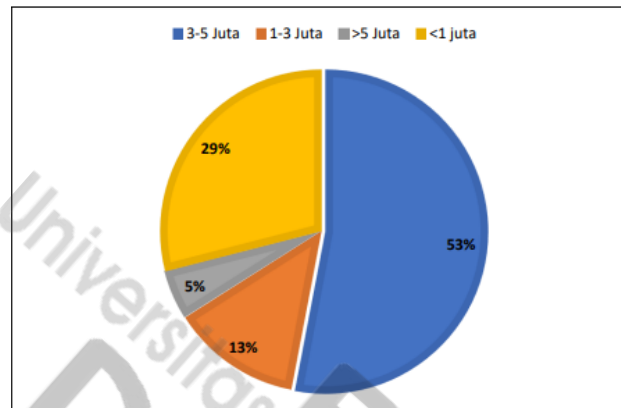
Data yang dikumpulkan, responden yang berusia 28 tahun sejumlah 53 orang (53%), lalu responden usia 23-28 tahun sejumlah 43 orang (43%), dan usia 17-22 tahun sebanyak 4 orang (4%).



Gambar 3: Data Umur

3.1.4 Pendapatan Per Bulan

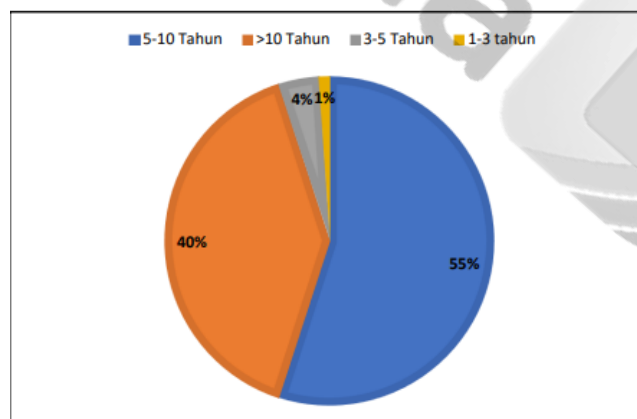
Data yang terhimpun, mayoritas responden yang memiliki pendapatan bulanan antara 3 sampai 5 juta, mencapai jumlah 53 orang (53%), diikuti oleh responden dengan penghasilan antara 1 sampai 3 juta sebanyak 13 (13%), diatas 5 juta sejumlah 5 orang (5%), dan dibawah 1 juta sebanyak 29 (29%).



Gambar 4: Data Pendapatan Per Bulan

3.1.5 Durasi Pemanfaatan Internet

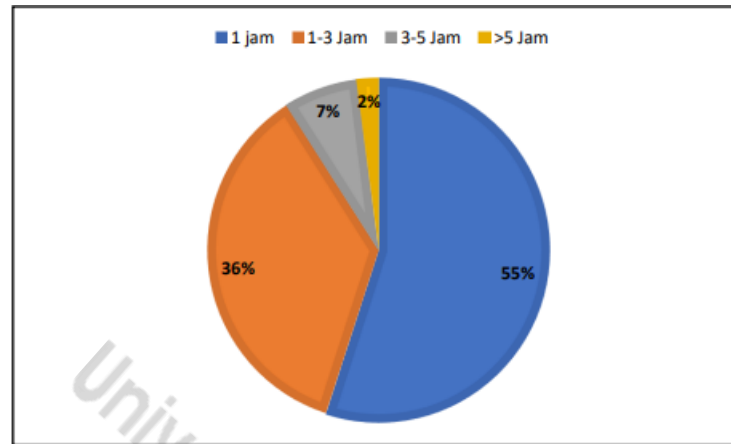
Dari segi durasi pemanfaatan internet, mayoritas responden telah menggunakan internet selama 5 sampai 10 tahun, dengan jumlah mencapai 55 (55%), diikuti oleh responden yang memiliki durasi pemanfaatan internet lebih dari 10 tahun sejumlah 40 orang (40%), kemudian yang menggunakan internet selama 3 sampai 5 tahun sebanyak 4 orang (4%), dan yang menggunakan internet selama 1 sampai 3 tahun hanya sejumlah 1 orang (1%).



Gambar 5: Data Durasi Pemanfaatan Internet

3.1.6 Lama Mengakses Website

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengakses situs web Dinas Kesehatan kurang dari satu jam, mencapai 55 orang (55%), diikuti oleh 36 orang (36%), 3 sampai 5 jam, 7 orang (7%), dan hanya 2 orang (2%) yang mengakses lebih dari 5 jam.



Gambar 6: Lama Mengakses Website

3.2 Analisis Outer Model

Pada titik ini, model pengukuran diuji melalui empat tahap pengujian: validitas diskriminan, konsistensi internal, keandalan setiap item, dan ekstraksi varians rata-rata. Dalam proses evaluasi ini, karya Sarstedt, Ringle, & Hair (2017), Subiyakto, Ahlan, Kartiwi, & Sukmana (2015), Wong (2013), dan Nugroho & Sari (2016) digunakan sebagai referensi.

3.2.1 Hasil Analisa Item Reliability

Sehubungan dengan nilai dari standar beban luar, beberapa indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas, yaitu kurang dari 0,7, dihapus untuk sesuai dengan standar evaluasi.

Tabel 1: Hasil *Loading Outer*

	Konten	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi Layanan	Kualitas Usability
CON1	0,856				
CON3	0,798				
CON4	0,812				
CUS2		0,883			
CUS3		0,896			
INQ1			0,852		
INQ3			0,792		
INQ4			0,762		
SIQ1				0,886	
SIQ3				0,878	
USQ1					0,794
USQ2					0,767
USQ3					0,773
USQ4					0,834

3.2.2 Hasil Analisa Internal Consistency

Tabel 4 menghasilkan hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa keandalan komposit mencapai nilai yang melebihi 0,7. Berdasarkan tabel tingkat keandalan, keandalan komposit dikategorikan sebagai "Sangat Andal" (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010).

Tabel 2: Hasil *Reliability Composite*

Kategori	Keandalan Composite
Konten	0,862
Kepuasan Pelanggan	0,884
Kualitas Informasi	0,845
Kualitas Interaksi Layanan	0,875
Kualitas Usability	0,871

3.2.3 Hasil Analisa Average Variance Extracted

AVE untuk beberapa variabel sudah melampaui nilai minimum, yaitu 0,5, yang menunjukkan bahwa variabel laten, konstruk, memiliki kualitas yang memadai dan telah mencukupi syarat untuk uji AVE.

Tabel 3: Hasil Average Variance

Kategori	Nilai AVE
Konten	0,676
Kepuasan Pelanggan	0,791
Kualitas Informasi	0,645
Kualitas Interaksi Layanan	0,778
Kualitas Usability	0,628

3.2.4 Hasil Analisa Discriminant Validity

Berdasarkan analisis cross loading antar indikator dan cross loading Fornell-Larcker, Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai cross loading indikator dengan konstruk lebih besar daripada nilai cross loading antar konstruk blok lainnya.

Tabel 4: Hasil Analisa Cross Loading

	Konten	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi Layanan	Kualitas Usability
CON1	0,856	0,622	0,578	0,500	0,567
CON3	0,798	0,596	0,583	0,477	0,600
CON4	0,812	0,612	0,678	0,565	0,594
CUS2	0,663	0,883	0,599	0,532	0,646
CUS3	0,658	0,896	0,659	0,671	0,636
INQ1	0,608	0,550	0,852	0,631	0,503
INQ3	0,570	0,603	0,792	0,518	0,589
INQ4	0,619	0,546	0,762	0,512	0,625
SIQ1	0,596	0,607	0,609	0,886	0,609
SIQ3	0,506	0,589	0,607	0,878	0,520
USQ1	0,523	0,530	0,569	0,429	0,794
USQ2	0,530	0,537	0,570	0,418	0,767
USQ3	0,582	0,603	0,566	0,588	0,773
USQ4	0,620	0,606	0,561	0,576	0,834

Nilai akar AVE diharapkan melebihi korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, sehingga pemeriksaan *cross-loading Fornell-Larcker* dilakukan dengan membandingkannya dengan metode kedua, yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5: Hasil Kriteria Fornell Larcker

	Konten	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi Layanan	Kualitas Usability
Konten	0,822				
Kepuasan Pelanggan	0,742	0,890			
Kualitas Informasi	0,746	0,708	0,803		
Kualitas Interaksi Layanan	0,626	0,678	0,689	0,882	
Kualitas Usability	0,714	0,720	0,714	0,641	0,793

Analisis model pengukuran (outer model) sebelumnya menunjukkan bahwa model penelitian yang diusulkan peneliti memiliki fitur yang cukup untuk uji statistik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memenuhi semua persyaratan. Selanjutnya, tahap evaluasi struktur model—juga dikenal sebagai inner model—dapat dilanjutkan (Wong, 2013).

3.3 Analisa Struktur Model

3.3.1 Path Coefficient

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keempat lintasan struktur model yang diusulkan memiliki signifikansi yang positif dalam model, dengan nilai di atas ambang batas 0,1.

Tabel 6: Hasil *Path Coefficient*

Kategori	Kepuasan Pelanggan
Konten	0,325
Kualitas Informasi	0,133
Kualitas Interaksi Layanan	0,223
Kualitas Usability	0,251

3.3.2 Coefficient of Determination

Kriteria pengukuran untuk analisis ini adalah sekitar 0,670 untuk tinggi, sekitar 0,333 untuk sedang, dan 0,190 atau kurang untuk rendah. Tabel 7 menunjukkan hasil analisis R² yang menunjukkan nilai yang tinggi.

Tabel 7: Hasil *Coefficient of Determination*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pelanggan	0,667	0,653

3.3.3 T-Test

Tujuan dari langkah ini adalah untuk menguji hipotesis-hipotesis yang ada dalam penelitian. Nilai t-test harus melebihi 1,96 dan uji dua arah harus memiliki tingkat signifikansi 0,05 (Hair et al., 2012; Wong, 2013). Karena nilainya di bawah 1,96, hipotesis antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pelanggan tidak signifikan, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.9. Di sisi lain, hipotesis lain menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Tabel 8: Hasil Nilai Uji-T

	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>
Konten ke Kepuasan Pelanggan	3,658
Kualitas Informasi ke Kepuasan Pelanggan	1,439
Kualitas Interaksi Layanan ke Kepuasan Pelanggan	2,177
Kualitas Usability ke Kepuasan Pelanggan	2,700

3.3.4 Effect Size

Sesuai dengan pengaruh konstruk eksogen langsung terhadap konstruk endogen, ukuran efek adalah 0,02 untuk efek kecil, 0,15 untuk efek menengah, dan 0,35 untuk efek besar (Wong, 2013).

Tabel 9: Hasil *Effect Size*

	Kepuasan Pelanggan
Konten	0,117
Kualitas Informasi	0,018
Kualitas Interaksi Layanan	0,070

3.3.5 Predictive Relevance

Tujuan dari proses uji ini adalah untuk memverifikasi keterkaitan prediktif dari variabel model dengan variabel tambahan. Nilai uji harus lebih besar dari nol. Pengujian ini menggunakan blindfolding (Hair et al., 2012). Semua variabel memiliki korelasi prediktif, menurut hasil pengujian model penelitian ini, dengan nilai 0,489.

3.3.6 Relative Impact

Dalam pengujian dampak relatif ini, penggunaan blindfolding digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Nilai 0,02 menunjukkan dampak kecil, 0,15 menunjukkan dampak sedang, dan 0,35 menunjukkan dampak besar (Yamin & Kurniawan, 2011).

Tabel 10: Hasil *Relative Impact*

No.	Jalur Hipotesis	q square	Analisis q square
H1	USQ→CUS	0,017	Kecil
H2	INQ→CUS	0,000	Kecil
H3	SIQ→CUS	0,003	Kecil
H4	CON→CUS	0,056	Kecil

3.4 Interpretasi dan Pembahasan Hasil

3.4.1 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Data Demografis

Hasil evaluasi terhadap profil demografis responden disajikan dan dianalisis sebagai berikut:

- Mayoritas responden adalah perempuan (73%) dibandingkan laki-laki (27%), menunjukkan bahwa perempuan di bidang tenaga kesehatan memiliki dampak yang signifikan pada akses website Dinas Kesehatan.
- Mayoritas responden adalah lulusan D3 (63%), menunjukkan bahwa website Dinas Kesehatan lebih banyak digunakan oleh lulusan D3.
- Mayoritas responden memiliki usia 28 tahun (53%), sesuai dengan temuan APJII bahwa pengguna internet terbanyak berusia 19-34 tahun.
- Mayoritas responden memiliki penghasilan antara 3-5 juta (53%).
- Sebagian besar responden telah menggunakan internet selama 5-10 tahun (55%), yang dapat berdampak pada kemampuan mereka untuk mengakses dan menggunakan website.
- Mayoritas responden menghabiskan waktu kurang dari 1 jam dalam mengakses website Dinas Kesehatan (55%), menunjukkan variasi waktu akses yang disebabkan oleh kebutuhan informasi yang beragam dan tingkat kompetensi pengguna.

3.4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran

Analisis model pengukuran sebelumnya menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi empat tahap pengujian:

- Keandalan Item Individu, dengan nilai beban luar di atas 0,7;
- Keandalan Konsistensi Internal, dengan uji reliabilitas komposit di atas 0,7; dan
- Validitas Diskriminan, dengan memeriksa nilai beban cross dan membandingkannya dengan nilai AVE akar. Beberapa indikator dihapus selama analisis untuk memenuhi standar.

3.4.3 Hasil Analisis Struktural Model

Setelah melewati enam tahap analisis, yang mencakup coefficient path, coefficient of determination, t-test, ukuran efek, relevansi prediktif, dan dampak relatif, diskusi berikutnya akan membahas interpretasi dan analisis peneliti terhadap temuan tersebut.

3.4.3.1 Apakah Kualitas *Usability* (USQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)?

Hasil uji t analisis struktural menunjukkan penerimaan hipotesis. CUS dipengaruhi oleh USQ; jalur USQ-CUS memiliki pengaruh yang signifikan berdasarkan nilai, tetapi pengaruh yang dihasilkan hanya kecil berdasarkan f^2 dan q^2 . Penemuan ini mendukung asumsi awal bahwa variabel USQ memiliki dampak positif pada CUS dan memiliki signifikansi yang signifikan terhadap kualitas situs web (Kadar, Napitupulu, & Jati, 2017).

3.4.3.2 Apakah Kualitas Informasi (INQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)?

Hipotesis bahwa INQ memengaruhi CUS juga diterima, meskipun dampaknya kecil berdasarkan f^2 dan q^2 . Kualitas konten yang baik dianggap memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna terhadap situs web, sebuah konsep yang diperkuat oleh penelitian lain (Kurniawati, Kusyanti & Mursityo, 2018; Bailey & Peasron, 1983).

3.4.3.3 Apakah Kualitas Interaksi Layanan (SIQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)?

Selain itu, SIQ dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap CUS, dengan signifikansi yang kuat berdasarkan nilai, meskipun dampaknya kecil pada f^2 dan q^2 . Ini sejalan dengan gagasan bahwa SIQ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Nugroho & Sari, 2016; Sanjaya, 2012).

3.4.3.4 Apakah Konten (CON) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (CUS)?

Hipotesis bahwa CON memengaruhi CUS juga diterima, meskipun efeknya kecil berdasarkan f^2 dan q^2 . Konten yang memenuhi kebutuhan pengguna dianggap memiliki dampak signifikan pada kepuasan pengguna, sebuah hasil yang telah didukung oleh penelitian sebelumnya (Prasetyo, Yulia, & Felisia, 2017; Rosalina, 2017).

4. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan:

- a. Berdasarkan analisa path coefficient (β) dan uji t-test, semua asumsi yang memengaruhi kepuasan pelanggan (CUS) diterima. Kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas dari website, yang berhubungan dengan ketersediaan informasi yang rinci dan terus-menerus diperbarui. Selain itu, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemampuan untuk berkomunikasi dengan penyedia informasi.
- b. Empat asumsi penelitian yang diterima memiliki hubungan yang paling signifikan berturut-turut: kualitas interaksi layanan dengan kepuasan pelanggan (SIQ \rightarrow CUS), konten dengan kepuasan pelanggan (CON \rightarrow CUS), kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan (USQ \rightarrow CUS), dan kualitas ketergunaan dengan kepuasan pelanggan (INQ \rightarrow CUS). Secara keseluruhan, 64% responden merasa puas dengan penggunaan Website Dinas Kesehatan, menganggapnya cukup efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan informasi mereka. Namun, 56% responden menganggap tampilan website ini kurang menarik, sesuai dengan hasil pengujian tentang Variabel Kualitas Ketergunaan.
- c. Kualitas Interaksi Layanan (SIQ) memiliki peran terbesar dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap mutu website, diikuti oleh Konten (CON), Kualitas Informasi (INQ), dan Kualitas Ketergunaan (USQ).
- d. Secara keseluruhan, variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap model yang telah diajukan berkontribusi sebesar 71,6% kepada kepuasan pengguna.

Berikut adalah rekomendasi untuk penelitian berikutnya:

- a. Disarankan agar penelitian selanjutnya melakukan pengamatan lebih lanjut terhadap variabel Kualitas Interaksi Layanan.

- b. Pentingnya untuk menambahkan indikator tambahan selain Konten dalam model EUCS guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan rinci tentang penilaian serta kebutuhan pengguna terhadap sistem

Referensi

Budihartanti, C., Rusiyati, S., & Badrul, M. (2019). Penilaian Mutu Situs Web BPJS Kesehatan dengan Menggunakan Pendekatan Metode Webqual Dan Analisis Kinerja Penting. *Jurnal Sistem Informasi, Terapan, Manajemen, Akuntansi dan Penelitian*, 3(4), 63-69.

Christian, A. (2017). Evaluasi Kualitas Situs Web Pemerintah Kota Prabumulih dengan Menggunakan Pendekatan Metode Webqual. *JSK (Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi)*, 1(1), 89-96.

Endra, R. Y., & Hermawan, D. (2017). Pengkajian dan Pengujian Kualitas Pengguna Situs Web Tokopedia. Com Menggunakan Pendekatan Metode Webqual (kasus: Pengguna Tokopedia. com di Universitas Bandar Lampung). *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*, 8(2).

Ernawati, E., Deslinda, G., & Guritno, S. A. (2019). Pendekatan Konseling Perspektif Gender Dalam Penanganan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)(Kajian Kasus Di Aliansi Peduli Perempuan Sragen). *Konseling Edukasi: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 3(2).

Firmansyah, R., Hunaifi, N., & Sugiyono, S. (2019). Perancangan Sistem Informasi Literasi Berbasis Situs Web untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(1), 52-61.

Halim, J., Gunawan, R., & Yakub, S. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan terhadap Kartu Seluler Merek Telkomsel (kajian pada mahasiswa fakultas ekonomi ITMI Medan). *Jurnal SAINTIKOM Vol*, 16(3), 227.

Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas situs web pemerintah daerah dengan menggunakan Metode Webqual (kasus: kabupaten ogan ilir). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Jurnal)*, 4(2).

SASMITA, A. (2017). Analisis Kualitas Situs Web Dinas Kesehatan Provinsi Riau dengan Menggunakan Pendekatan Metode Webqual. 0 (Tesis doctoral, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). Pembahasan tentang Populasi dan Sampel. *Pengantar Statistika* 1, 33.

Widyaningsih, N. M., & Suryani, E. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Situs Web Jurnal Online dengan Menggunakan Pendekatan Metode Webqual (Kajian Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan). *Teknikom: Teknologi Informasi, Ilmu Komputer dan Manajemen*, 2(1), 1-5.

Tarigan, J. (2008). Kepuasan Pengguna Menggunakan Instrumen WebQual: Sebuah Penelitian di Bursa Efek Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 34-47.