

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [2] Paisal, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Paisal 1,” *J. Manaj. dan Bisnis Sriwij.*, vol. 11, no. 4, 2013.
- [3] D. A. N. W. Deva Nur Fauziyah, “Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0,” *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
- [4] I. Sembiring, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang),” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 15, no. 1, p. 84504, 2014.
- [5] E. Satria, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci),” *J-MAS (Jurnal Manaj. dan Sains)*, vol. 6, no. 1, p. 78, 2021, doi: 10.33087/jmas.v6i1.230.
- [6] P. dan G. A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [7] I. G. A. M. DIHANI, “Pembuatan Website Pada Sekolah Menengah I Gusti Agung Mas Dihani,” 2020.
- [8] Ismai, “Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kursus Bahasa Inggris Pada Intensive English Course Di Ciledug Tangerang,” *J. IPSIKOM Vol. 8 No.1, Juni 2020 ISSN 2338-4093, E-ISSN 2686-6382*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [9] . N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- [10] Kustiyahningsih dan Devie, “Ko Kustiyahningsih dan Deviensep Dasar Web Server,” *Website adalah media Present. online untuk sebuah Perusah. atau Lemb. maupun perorangan. Website dapat digunakan sebagai media penyampaian Inf. secara online. Website juga merupakan suatu Sist. yang berkaitan dengan Dok. yang digunakan sebag*, p. 35, 2011.
- [11] A. Josi, “Penerapan Metode Prototyping Dalam Membangun Website Desa (Studi Kasus Desa Sugihan Kecamatan Rambang),” *Jti*, vol. 9, no. 1, pp. 50–57, 2017.
- [12] S. Laugi, “Sistem Informasi berbasis Web dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan,” *Shautut Tarb.*, vol. 24, no. 1, p. 109, 2018, doi: 10.31332/str.v24i1.939.
- [13] D. Zaliluddin, B. Budiman, and A. Rully, “Implementasi E-Government Berbasis Android,” *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 2, pp. 83–88, 2020, doi: 10.30656/jsii.v7i2.2052.
- [14] R. Yusuf, H. Hendawati, and L. A. Wibowo, “Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan,” *J. Manaj. Pendidik. dan Ilmu*

- Sos., vol. 1, no. 2, pp. 506–515, 2020, doi: 10.38035/JMPIS.
- [15] D. Mahdanisa and Nurlim, “Analisis Penerapan E-Government Dalam Pencapaian Sistem Informasi Pada (Dinas Kominfo) Kabupaten Kutai Kartanegara,” *Gerbang Etam*, vol. 12, no. 25, pp. 50–60, 2018.
- [16] S. Barnes and R. Vidgen, “An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 114–127, 2002, [Online]. Available: <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>
- [17] N. Q. Nada and S. Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 112–119, 2015.
- [18] H. Siagian and E. Cahyono, “Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 8, no. 2, pp. 55–61, 2014, doi: 10.9744/pemasaran.8.2.55-61.
- [19] A. Setiyorini, “Analisa pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode WebQual,” *J. Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 26–33, 2016.
- [20] R. Sulistyowati and D. Meisiana, “Evaluasi Kualitas Dan Pengaruh Website Galeri Medika Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Algoritm. Log. dan Komputasi*, vol. 2, no. 2, pp. 170–175, 2019, doi: 10.30813/j-alu.v2i2.1846.
- [21] U. Indahyanti, H. Setiawan, and N. L. Azizah, “Penerapan Model Webqual: Sebuah Studi Literatur,” *Proc. Ser. Phys. Form. Sci.*, vol. 1, pp. 113–117, 2021, doi: 10.30595/pspfs.v1i.142.
- [22] M. R. Isthafana, “Analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi,” *Progr. Stud. Sist. Inf. Fak. Sains dan Teknol. Univ. Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, pp. 1–75, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsby.ac.id/38592/>
- [23] M. R. Nursyamsyi and F. F. D. Imaniawan, “Evaluasi Kualitas Website Mitratel dengan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis,” *Elkom J. Elektron. dan Komput.*, vol. 14, no. 2, pp. 213–324, 2021, doi: 10.51903/elkom.v14i2.505.
- [24] Jonathan Sarwono, *MENGENAL PROSEDUR - PROSEDUR SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [25] Sugiono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: Alfabeta, 1998.
- [26] R. D. Komala, “Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom,” *J. Fak. Ilmu Terap. Univ. Telkom*, vol. 3, no. 2, pp. 330–337, 2017.
- [27] P. D. S. Arikunto, *PROSEDUR PENELITIAN SUATU PENDEKATAN PRAKTIK*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013.
- [28] A. H. Suasapha, “Skala Likert Untuk Penelitian Pariwisata; Beberapa Catatan Untuk Menyusunnya Dengan Baik,” *J. Kepariwisataaan*, vol. 19, no. 1, pp. 26–37, 2020, doi: 10.52352/jpar.v19i1.407.
- [29] Sugiono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Pelanggan,” pp. 1–54, 2016.
- [30] D. Diana and N. D. M. Veronika, “Analisis Kualitas Website Provinsi

- Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [31] Muhammad Naufaldhia R.W and Damayanti Octavia, “Analisa Kualitas Layanan Elektronik Pemerintah ( Electronic Government Serv . Qual ) Pada Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung ( Electronic Government Serv . Qual ) on Website Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, 2018.
- [32] W. Warjiyono and C. M. Hellyana, “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 139, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.
- [33] H. Hendriyaldi and M. Musnaini, “Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi,” *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 10, no. 01, pp. 87–98, 2021, doi: 10.22437/jmk.v10i01.12531.
- [34] I. Bagus Suardika, N. Budiharti, and A. Utomo, “Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang,” *J. Teknol. Dan Manaj. Ind.*, vol. 4, no. 1, pp. 4–9, 2018, doi: 10.36040/jtmi.v4i1.197.
- [35] E. Oktaviana and syahril rizal R. I, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kabupaten,” *Smart Comp Jurnalnya Smart Orang Pint. Komput.*, pp. 0–6, 2022.
- [36] Okta Dwi Ariska, Ai Kusyanti, and Fitra A. Bachtiar, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2017, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1859>
- [37] Maryuliana, I. M. I. Subroto, and S. F. C. Haviana, “Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert,” *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [38] A. R. A. N. Dkk, *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: CV.MEDIA SAINS INDONESIA, 2014.
- [39] J. Alhasanah, Kertahadi, and Riyadi, “Pengaruh kegunaan, kualitas informasi dan kualita interaksi layanan web e-commerce terhadap keputusan online (Survei pada Konsumen [www.getscoop.com](http://www.getscoop.com)),” *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 15, no. 2, p. 84670, 2014.
- [40] J. Nielsen, *Usability Engineering*. Academic Press, 1993.
- [41] Jogiyanto, *sistem informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- [42] C. georgius Tjiptono, Fandi, *PEMASARAN STRATEGIK*, 01 ed. Malang: Banyu Media Publishing, 2013.
- [43] K. Kotler, P dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: PT.

Gelora Aksara Pratama, 2009.

- [44] C. S. Kappa, R. Parlika, P. Dwi, W. Gardha, R. Saneval, and V. Fausta, "Uji Validitas Aplikasi Si-Book Menggunakan Spss Dengan Kombinasi Metode R-Tabel Dan Cohen'S Kappa," vol. 16, no. 2, pp. 121–133, 2022.
- [45] H. Halin, "Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018 JEMG; JURNAL EcoMent Global PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA DI PALEMBANG PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk," *J. Ecomentcont Glob. Pengaruh Kualitas Prod. Terhadap Kepuasan Pelangg. Semen Baturaja Di Palembang Pada PT Semen Batubara Tbk*, vol. 3, pp. 79–94, 2018.
- [46] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [47] P. Penerapan, S. Operasional, P. Dan, S. Artha, and R. Intan, "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia," *J. Ilm. M-Progress*, vol. 11, no. 1, pp. 38–47, 2021, doi: 10.35968/m-pu.v11i1.600.
- [48] M. Sriningsih, D. Hatidja, and J. D. Prang, "Penanganan Multikolinearitas Dengan Menggunakan Analisis Regresi Komponen Utama Pada Kasus Impor Beras Di Provinsi Sulut," *J. Ilm. Sains*, vol. 18, no. 1, p. 18, 2018, doi: 10.35799/jis.18.1.2018.19396.
- [49] Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi di BEL," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 8, pp. 1581–1590, 2021.
- [50] M. Mona, J. Kekenusa, and J. Prang, "Penggunaan Regresi Linear Berganda untuk Menganalisis Pendapatan Petani Kelapa. Studi Kasus: Petani Kelapa Di Desa Beo, Kecamatan Beo Kabupaten Talaud," *d'CARTESIAN*, vol. 4, no. 2, p. 196, 2015, doi: 10.35799/dc.4.2.2015.9211.
- [51] C. E. Mongi and D. Hatidja, "Perbandingan Sma Negeri Dan Sma Swasta Berdasarkan Nilai Akreditasi Dan Nilai Ujian Nasional Menggunakan Uji-T Di Kota Manado," *J. Ilm. Sains*, vol. 16, no. 2, p. 91, 2016, doi: 10.35799/jis.16.2.2016.14255.
- [52] N. Dalimunthe, A. Adawiyah, and T. Karina, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 184, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7539.
- [53] A. Adellia and L. A. Abdillah, "Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 1, no. 3, pp. 144–159, 2020, doi: 10.51519/journalsea.v1i3.52.
- [54] M. M. Webqual and E. D. Rasman, "Analisa Website Moodle Pt Xyz Dengan Moodle Website Analysis Using Webqual 4 . 0 Method".2017,VOL