

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Pratama, "ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE BKPSDMD KOTA JAMBI MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN," *Arrtikel ZONAsi J. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 3, pp. 721–733, Oct. 2024, doi: <https://doi.org/10.31849/zn.v6i3.23025>.
- [2] A. Hefni, "PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA JAMBI," *J. Manaj. Terap. Dan Keuang.*, vol. 11, no. 2, pp. 425–437, Jun. 2022, doi: [10.22437/jmk.v11i2.17986](https://doi.org/10.22437/jmk.v11i2.17986).
- [3] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. Dan Teknol. Inf. Justin*, vol. 9, no. 3, p. 300, Aug. 2021, doi: [10.26418/justin.v9i3.47129](https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129).
- [4] N. A. Priambodo and B. Wahyu Setyawan, "ANALISIS KESALAHAN BAHASA DALAM PENGGUNAAN KATA KATA DALAM QUOTES DI AKUN SOSIAL MEDIA INSTAGRAM @YOWESSORY," *Paramasastra*, vol. 9, no. 2, pp. 250–258, Sep. 2022, doi: [10.26740/paramasastra.v9n2.p250-258](https://doi.org/10.26740/paramasastra.v9n2.p250-258).
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: [10.36378/jtos.v3i1.560](https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560).
- [6] K. Ihsannu Prayuda Maniks and S. Muryani, "Analisis Kualitas Layanan Website PT. Anugrah Padua Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Reputasi J. Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 1, pp. 27–33, Jun. 2024, doi: [10.31294/reputasi.v5i1.3033](https://doi.org/10.31294/reputasi.v5i1.3033).
- [7] A. V. M. Taufiq, *Analisis Sistem Informasi: Konsep, Metodologi, dan Pendekatan*. Tasikmalaya: Ananta Vidya, 2023. [Online]. Available: <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK67030/analisis-sistem-informasi-konsep-metodologi-dan-pendekatan>
- [8] S. Syahrani, E. Karunia, Muh. Asdar, Muh. Akmar, J. Kamase, and M. Sajidan, "Analisis kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi," *INOVASI*, vol. 18, no. 1, pp. 95–104, Mar. 2022, doi: [10.30872/jinv.v18i1.10519](https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10519).
- [9] A. Soetiyono and A. Alexander, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia," *ECo-Buss*, vol. 7, no. 3, pp. 2055–2071, Apr. 2025, doi: [10.32877/eb.v7i3.2148](https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148).

- [10]Elia Cahyani, Tazkiyyah Nururrohmah, Cindy Firstiananda Deka, and Mohamad Zein Saleh, "The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction: A Literature Review," *J. Manag. Creat. Bus.*, vol. 2, no. 4, pp. 192–205, Oct. 2024, doi: 10.30640/jmcbus.v2i4.3300.
- [11]G. C. Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Customer Satisfaction (Edisi ke-5)*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020. [Online]. Available: <https://www.belbuk.com/service-quality-dan-satisfaction-edisi-5/produk/3339>
- [12]F. R. Khamdani and I. Setiawan, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *J. REKAYASA Sist. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 43–50, Jun. 2023, doi: 10.33884/jrsi.v8i2.7264.
- [13]Daniel Rudjiono and Heru Saputro, "PENGEMBANGAN DESAIN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMAS DAN PROMOSI (Studi Kasus: PT.Nada Surya Tunggal Kecamatan Pringapus)," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 13, no. 2, pp. 56–66, Jan. 2021, doi: 10.51903/pixel.v13i2.300.
- [14]D. U. Qurrata A'yun, D. Y. Wicaksana, S. Ulya, R. J. S. Zie, and H. Fazlurrahman, "Website quality and user satisfaction: A higher education perspective," *Sebel. Maret Bus. Rev.*, vol. 8, no. 2, p. 109, Dec. 2023, doi: 10.20961/snbr.v8i2.81364.
- [15]A. Rossi and K. Maranto, *Desain dan Pengembangan Web (HTML, CSS, dan JavaScript)*. Universitas Buddhi Dharma, 2024. [Online]. Available: <https://lp3m.buddhidharma.ac.id/buku-ubd/eyJpdil6IncwTGJmeGlwa1Zna0NKZitMeE04Mmc9PSIsInZhbHVlIjoiT1NGNUg2bFU4S00wZTlla0ZCTDhZUT09liwibWFjIjoIMjdlYmUzN2NiZDkzMGM0NmE3ZTk4Y2ExZjFlODY0NDQ5MTcwNTczZDVjOGVhMDA4MmVlMWU4NzdkZWVhMjQ0NSIsInRhZyI6IiJ9>
- [16]V. Miftahuljannah and A. Suharso, "PENGIMPLEMENTASIAN BERBAGAI WEB BERDASARKAN KEBUTUHAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW," *INFOTECH J.*, vol. 9, no. 2, pp. 401–405, Aug. 2023, doi: 10.31949/infotech.v9i2.6341.
- [17]S. Nuraeni and R. Vaughan, "STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI UNTUK MEWUJUDKAN SMART ASN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BANDUNG," vol. 3, no. 2, Sep. 2021, doi: <https://doi.org/10.23969/decision.v3i2.5075>.
- [18]M. Iqbal, "Kehandalan dalam Pelayanan Cuti dan Izin Pegawai Negeri Sipil di BKPSDM Kabupaten Tolitoli," *Paraduta J. Ekon. Dan Ilmu-Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 2, pp. 51–59, Jul. 2023, doi: 10.56630/paraduta.v1i2.462.

- [19]M Harry Mulya Zein, Diskha Febriyan Prasutra, and Sisca Septiani, “Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian,” *Desentralisasi J. Huk. Kebijak. Publik Dan Pemerintah.*, vol. 1, no. 3, pp. 107–119, Aug. 2024, doi: 10.62383/desentralisasi.v1i3.98.
- [20]J. Tri Nugraha, E. B. Orbawati, F. Fadlurrahman, A. Mukti, and S. Ikhtiara, “Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengekplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik,” *J. Pemerintah. Dan Polit.*, vol. 9, no. 2, pp. 167–174, May 2024, doi: 10.36982/jpg.v9i2.3653.
- [21]F. Panjaitan, R. Saputra, S. Dian Purnamasari, Ch. Desi Kusmindari, and E. P. A. Puji Agustini, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,” *J. PERANGKAT LUNAK*, vol. 5, no. 2, pp. 74–85, Jun. 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2539.
- [22]M. M. Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, 2022. [Online]. Available: https://books.google.com/books/about/Manajemen_Pelayanan_Publik.html?hl=id&id=G8l8EAAAQBAJ
- [23]M. Y. P. Wijaya, F. Wahyudi, Z. N. Rahmawati, M. N. Fatma, and N. Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Website KPU Kabupaten Malang Terhadap User Satisfaction Menggunakan Metode WebQual 4.0 Dan EUCS,” *J. Sist. Inf. Dan Inform. JUSIFOR*, vol. 2, no. 2, pp. 67–74, Dec. 2023, doi: 10.33379/jusifor.v2i2.3581.
- [24]W. Murdoko and I. Jatnika, “EVALUATING HIGHER EDUCATION WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 20, no. 2, pp. 210–219, Oct. 2024, doi: 10.33480/pilar.v20i2.5789.
- [25]Z. Putlely, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena, and M. Y. Matdoan, “Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon,” *Indones. J. Appl. Stat.*, vol. 4, no. 1, p. 1, May 2021, doi: 10.13057/ijas.v4i1.45784.
- [26]F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, and M. Kumalasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0,” *J. CoSciTech Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 3, pp. 300–308, Dec. 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4403.
- [27]G. T. M. H. Joseph F. Hair Jr. Christian M. Ringle, & Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Thousand Oaks, California, Amerika Serikat: SAGE Publications, Thousand Oaks, California, 2021. [Online]. Available: <https://in.sagepub.com/en-in/sas/a-primer-on-partial-least-squares-structural-equation-modeling-pls-sem/book270548>
- [28]E. G. M. Sinulingga and K. D. Hartomo, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Shopee Dari Perspektif Penggemar K-Pop Menggunakan Model Delone dan McLean,” *J.*

Sisfokom Sist. Inf. Dan Komput., vol. 11, no. 2, pp. 172–179, Aug. 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1411.

[29] Rosalyn Gracya, “ANALISIS PENGGUNAAN AKTUAL SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BARANG MILIK DAERAH DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN YAPEN,” *J. Soc. Econ. Res.*, vol. 5, no. 1, pp. 078–090, May 2023, doi: 10.54783/jser.v5i1.72.

[30] L. M. Pereira, V. Sanchez Rodrigues, and F. G. M. Freires, “Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to Improve Plastic Waste Management,” *Appl. Sci.*, vol. 14, no. 2, p. 628, Jan. 2024, doi: 10.3390/app14020628.

[31] H. Ringle, C. M., & Sarstedt, M. J. F., Hult, G. T. M., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Edisi ke-3)*. Thousand Oaks, California, Amerika Serikat: SAGE Publications, 2021. [Online]. Available: <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/a-primer-on-partial-least-squares-structural-equation-modeling-pls-sem/book270548>

[32] Suciati Rahayu Widyastuti, “PENGEMBANGAN SKALA LIKERT UNTUK MENGUKUR SIKAP TERHADAP PENERAPAN PENILAIAN AUTENTIK SISWA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA,” *Jendela ASWAJA*, vol. 3, no. 02, pp. 57–75, Sep. 2022, doi: 10.52188/ja.v3i02.393.

[33] Radi Sahara and Sri Wulan Windu, “ANALISIS MINAT MASYARAKAT TERHADAP PROPERTI SYARIAH: PENDEKATAN KUALITATIF DENGAN SKALA LIKERT DAN KORELASI,” *J. Akunt. Dan Manaj. Bisnis*, vol. 4, no. 3, pp. 48–54, Dec. 2024, doi: 10.56127/jaman.v4i3.1852.

[34] H. Kurniawan, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish, 2022. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Praktis_Penyusunan_Instrumen_P/-bM-EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

[35] P. K. Ramadhani and W. Wahyudin, “Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Komput. Antartika*, vol. 2, no. 1, pp. 16–25, Feb. 2024, doi: 10.70052/jka.v2i1.62.

[36] A. N. Ayu and T. Sutabri, “Analisis Kualitas Layanan Website Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 88–94, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.129.

[37] P. Y. Adipratama, “Analisis Kualitas Website barat.jakarta.go.id Pada Kantor Sudin Kominfotik Walikota Jakarta Barat Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Komput. Antartika*, vol. 3, no. 3, pp. 79–86, Sep. 2025, doi: 10.70052/jka.v3i3.915.

[38] I. Iftitah and E. Suryani, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE BOSARA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI KOTA KENDARI DENGAN

MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0,” vol. 08, no. 02, pp. 1–14, Jun. 2024, doi: <https://doi.org/10.29040/jie.v8i2.13691>.

[39]Y. Suharto and E. Hariadi, “Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Manaj. Dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 109–121, Aug. 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.33917.

[40]R. Hidayat, R. Prayudhi, and A. Fatoni, “Analisis Kualitas Layanan Pada Website Perpustakaan Seskoal Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 80–88, Oct. 2024, doi: 10.31294/ijcs.v3i2.6733.

[41]T. Prisma Herliana, “ANALISIS KWALITAS WEBSITE LAYANAN ASPIRASI & PENGADUAN MASYARAKAT TANGKAR (TANGGAP KARAWANG) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARAWANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0,” *INFOTECH J.*, vol. 9, no. 1, pp. 90–96, Apr. 2023, doi: 10.31949/infotech.v9i1.5051.

[42]Hendri, E. Surya Negara, and T. Sutabri, “Analisis Kepuasan Implementasi E-government Menggunakan Metode Webqual 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang,” *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 9, no. 3, pp. 136–144, Sep. 2024, doi: 10.32493/informatika.v9i3.43612.

[43]S. Yarsasi, I. Tahyudin, and T. Hariguna, “Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada Aplikasi SMARTPLS,” *J. Pendidik. Dan Teknol. Indones.*, vol. 5, no. 7, pp. 1905–1913, Jul. 2025, doi: 10.52436/1.jpti.885.

[44]S. Suwanti, A. Yudhana, and H. Herman, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Teknol. Dan Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 149–161, Sep. 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.7581.

[45]I. Ketut Swarjana, S.K.M., M.P.H., Dr.PH, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Andi, 2022.

[46]W. B. D. Hasna and I. K. D. Nuryana, “Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 02, no. 04, Nov. 2021, doi: <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v2i4.43303>.

[47]F. R. Khamdani and I. Setiawan, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *J. REKAYASA Sist. Ind.*, vol. 8, no. 2, pp. 43–50, Jun. 2023, doi: 10.33884/jrsi.v8i2.7264.

[48]M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, “Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis,”

CogITO Smart J., vol. 8, no. 1, pp. 171–182, Jun. 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.

[49]S. Sarmini and N. I. Khoerida, “Penggunaan Metode Webqual 4.0 Pada Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Purwokerto,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 324–334, Sep. 2023, doi: 10.35957/jtsi.v4i2.5958.

[50]M. Ahamd Mubaroq, I. Y. Pasa, and W. Tjahjo Saputro, “Analisis Kualitas E-Learning Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis,” *INTEK J. Inform. Dan Teknol. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 65–73, Nov. 2024, doi: 10.37729/intek.v7i2.5714.

[51]Nurhayati Nurhayati, Manja Purnasari, Zulfi Karman, and Yessi Hartiwi, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: WEBSITE SEKOLAH KITA),” *J. Ilm. Multidisiplin Ilmu*, vol. 2, no. 4, pp. 61–69, Aug. 2025, doi: 10.69714/t3z4vv08.

[52]Y. Utami, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains Dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, Feb. 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.

[53]S. Khasanah, D. P. Sasongko, D. Soniawati, A. Susanto, D. Tri, and P. Dewi, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS HYPERTENSION SELF MANAGEMENT BEHAVIOURS QUISSIONNARE (HSMBQ),” vol. 16, no. 2, Sep. 2023, doi: <https://doi.org/10.36760/jka.v16i2.277>.

[54]A. A. Suntara, P. P. Widagdo, and V. Z. Kamila, “Analisis Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi Uang Kuliah Tunggal Universitas Mulawarman,” *Kreat. Teknol. Dan Sist. Inf. KRETISI*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, Jul. 2023, doi: 10.30872/kretisi.v1i1.275.

[55]I. K. A. Ariana, R. N. Melinda, D. A. P. A. G. Putri, and P. Ariawan, “Analisis Pengaruh Perubahan Kontrak (Addendum) Akibat Force Majeure Menggunakan SPSS dan SmartPLS: (Studi Kasus: Proyek BKS-LPD Kabupaten Karangasem),” *J. Tek. Sipil*, vol. 19, no. 1, pp. 112–127, Apr. 2023, doi: 10.28932/jts.v19i1.5256.

