

Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya Single Window (SSW) menggunakan Metode E-Govqual Modifikasi

Analysis of Service Quality on the Surabaya Single Window (SSW) Website using Modification E-Govqual Method

¹Zidan Catur Pamungkas*, ²Muhammad Andik Izzudin, ³Andhy Permadi

¹²³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Surabaya, Indonesia

*e-mail: zidancaturpamungkas@gmail.com

(received: 22 Juli 2022, revised: 27 September 2022, accepted: 28 Januari 2023)

Abstrak

Layanan perizinan *online* yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya disebut Surabaya *Single Window* (SSW). Pengaruh positif dari perizinan *online* adalah efisiensi dan efektivitas kinerja birokrat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik pada warga Surabaya lewat *E-government* ini, maka diperlukan *feedback* kepada Pemerintah Kota Surabaya dengan cara menganalisis kualitas layanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) terhadap kepuasan pengguna. Alasan penelitian ini dilakukan karena belum adanya *feedback* yang di *publish* oleh Pemerintah Kota Surabaya terkait kualitas pelayanan yang ada pada *website* tersebut dan *website* merupakan tolak ukur paling sederhana dalam melihat implementasi *E-government* sehingga masyarakat dan Pemerintah Kota Surabaya perlu tahu bagaimana kualitas pelayanan *website* tersebut terhadap kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Sampel pada penelitian ini adalah 99 responden, dihitung dengan rumus *slovin* menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode *E-govqual* Modifikasi yang dipakai penelitian ini karena adanya 2 variabel tambahan yaitu variabel kualitas visual dan variabel keseluruhan diharapkan membantu kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW). Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan Uji Validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji T, dan uji F. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berpengaruh sebesar 77,9% terhadap kepuasan pengguna, dan memiliki nilai koefisien korelasi 88,3%. Disimpulkan bahwa *website* Surabaya *Single Window* (SSW) terdapat korelasi positif antara kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan *E-government*. Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi untuk pengembang *website* Surabaya *Single Window* (SSW) serta bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.

Kata kunci: *kualitas layanan, e-government, website surabaya single window (SSW), e-govqual modifikasi, regresi linier berganda.*

Abstract

The online licensing service provided by the Surabaya City Government is called the Surabaya *Single Window* (SSW). The positive effect of online licensing is the efficiency and effectiveness of bureaucrats' performance. In order to improve the quality of services for the citizens of Surabaya through *E-government*, it is necessary to provide *feedback* to the Surabaya City Government by analyzing the service quality of the Surabaya *Single Window* (SSW) website on user satisfaction. This research was conducted because the Surabaya City Government publishes no *feedback* regarding the quality of services available on the website. The website is the simplest benchmark in seeing the implementation of *E-government*, so the public and the Surabaya City Government need to know the quality of the website's services to the public. User satisfaction. This study aimed to determine how service quality affects user satisfaction on the Surabaya *Single Window* (SSW) website. The sample in

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

this study was 99 respondents, calculated by the Slovin formula using the purposive sampling technique. The modified E-govqual method used in this study is because there are two additional variables, namely the visual quality variable and the overall variable, which are expected to help the service quality of the Surabaya Single Window (SSW) website. This study uses quantitative techniques with validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression analysis, T-test, and F test. Based on the results of this study, the service quality of the Surabaya Single Window (SSW) website has an effect of 77.9% on user satisfaction and has a correlation coefficient of 88.3%. It is concluded that the Surabaya Single Window (SSW) website has a positive correlation between user satisfaction and the quality of E-government services. The results of this study can be used as an evaluation for Surabaya Single Window (SSW) website developers and can be a reference for future research.

Keywords: service quality, e-government, website surabaya single window (SSW), modified e-govqual, multiple linear regression.

1 Pendahuluan

Di era ini kemajuan teknologi telah memberikan dampak besar karena teknologi berperan penting dalam mempercepat pemrosesan dan pemrosesan data secara efisien dan efektif. Untuk mengelola segmen masyarakat secara efektif, pemerintah memerlukan sistem dan alat cerdas yang dapat mengoordinasikan perilaku di berbagai bidang, termasuk digitalisasi sektor publik yang lebih dikenal sebagai *E-government* agar memiliki akses ke data waktu nyata, berbagai informasi, pelaksanaan jaminan sosial dan rencana pembangunan [1].

E-government adalah usaha dalam mengembangkan urusan pemerintah dengan basis elektronik. *E-government* harus diterapkan oleh pemerintah Indonesia mulai tahun 2003, sesuai rekomendasi. Rencana dan program nasional resmi untuk memajukan pemerintahan elektronik diumumkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Di instruksi presiden ini telah menjelaskan, seluruh pemerintahan dihimbau untuk lebih fokus membuat suatu perubahan dimana perubahan tersebut harus menggunakan sistem informasi dalam melayani seluruh warga. Kehadiran *E-government* diperlukan untuk dapat memperkuat konektivitas masyarakat melewati teknologi dengan menyediakan situs, *application*, *e-mail* dan lainnya. Menurut [2] situs pemerintahan pusat maupun daerah bertahap meningkatkan untuk menuju ke *Government To Government* (G2G), *Government To Business* (G2B) dan *Government To Citizen* (G2C) saling berhubungan. Salah satu elemen dari *E-government* adalah *website*. Peran penting dari *website* ini sendiri adalah untuk mengetahui tentang informasi Pemerintahan [3].

Pada Maret 2013, Surabaya meluncurkan Surabaya *Single Window* (SSW) sistem terintegrasi. Surabaya *Single Window* (SSW) adalah pelayanan perizinan *online* disediakan Pemkot Surabaya. Melalui Pemerintah Kota Surabaya, program ini bertujuan agar pelayanan perizinan terbuka untuk umum. Dinkominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) dan UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) merupakan dua dinas yang bekerjasama erat dengan SSW [4]. Data elektronik digunakan selama proses perizinan di SSW. Perizinan *online* berdampak positif terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja birokrasi. Menurut Kepala Bidang Aplikasi Dinkominfo Pemkot Surabaya, SSW adalah salah 1 *website E-government* pertama di Surabaya terhubung langsung dengan warga dan akan dikembangkan lebih lanjut. Namun, dalam kondisi sebenarnya *website* tersebut masih di rasa kurang bisa diterima di lingkungan masyarakat [5].

Dari permasalahan di atas, pada penelitian (Dewi & Mudjahidin, 2014) [5] menjelaskan bahwa kendala terbesar masuknya sistem baru ini yaitu dari masyarakat sendiri, maka perlunya adopsi E-govenrment dari masyarakat karena Surabaya *Single Window* (SSW) dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi E-govenrment oleh masyarakat terhadap Surabaya *Single Window* (SSW) agar masyarakat mau mempelajari, menerima dan menerapkan program ini sesuai dengan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Government Adoption Model* (GAM). Didapatkan hasil pengguna masih belum memahami bahwa Surabaya *Single Window* (SSW) memiliki berbagai macam pelayanan dan banyak manfaat serta masyarakat belum menyadari masalah *privacy*. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan metode yang berbeda dari penelitian tersebut.

Pada penelitian (Kirana, 2017) [6] yang bertujuan untuk monitoring dan evaluasi program sebagai bentuk penanganan agar Surabaya *Single Window* (SSW) dapat berjalan sesuai tujuan dari adanya program tersebut dan didapatkan hasil yaitu Program Surabaya *Single Window* (SSW) masih belum berjalan dengan efektif dikarenakan adanya berbagai masalah yaitu kurangnya penguasaan IT di masyarakat, kendala teknis operasional, sumber daya manusia dan belum diterimanya Surabaya *Single Window* (SSW) di kalangan birokrat dan *output* dari beberapa penelitian di atas berbeda dengan penelitian ini yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Surabaya *Single Window* (SSW) terhadap Kepuasan Pengguna, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Website Surabaya *Single Window* (SSW) Menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi” dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan yang lebih baik kepada warga melalui E-government, Pemerintah Kota Surabaya memerlukan feedback dengan cara menganalisis Kualitas Pelayanan website Surabaya *Single Window* (SSW) secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini warga Surabaya yang mengakses website Surabaya *Single Window* (SSW).

Adapun manfaat yang dihasilkan menurut penelitian ini yaitu memudahkan pengelolaan dalam mengembangkan dan memperbaiki situs dalam hal ini pihak DINKOMINFO Surabaya, mengetahui variabel apa saja yang bisa mendapatkan perhatian lebih untuk perbaikan memakai E-govqual Modifikasi, memberikan pembelajaran lebih lagi tentang metode kualitas pelayanan E-govqual Modifikasi. Metode *E-govqual* Modifikasi dipakai pada penelitian ini dengan adanya tambahan dua variabel yaitu Kualitas Visual yang dikembangkan [7] serta Keseluruhan untuk menilai situs secara keseluruhan yang dikembangkan [8]. Dengan adanya modifikasi yaitu tambahan variabel keseluruhan ini pada metode *E-govqual* diharapkan dapat membantu kualitas pelayanan *website* pada pemerintah kota surabaya berdasarkan pendapat kepuasan pengguna, dengan cara menilai hubungan beberapa variabel bebas dan terikat baik simultan ataupun parsial. variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung. sementara variabel terikat adalah keseluruhan digunakan untuk kepuasan pengguna.

2 Tinjauan Literatur

Ada berbagai macam cara yang dipakai untuk menilai suatu kualitas pelayanan situs dengan menggunakan metode *Servqual*, *Webqual* dan *E-govqual*. Penelitian yang menggunakan metode *E-govqual* dipakai menilai suatu kualitas pelayanan situs di bidang *E-government* [9] sementara itu, metode *Servqual* dipakai menilai suatu kualitas pelayanan situs di bidang jasa maupun perdagangan [10]. Metode *Webqual* dipakai mengukur suatu kualitas pelayanan situs pelayanan publik, *information system*, *e-commerce*, dan *online transaction* [11]. Metode *Webqual* adalah perkembangan *Servqual*. Dengan alasan yang sudah dijelaskan Metode yang sesuai untuk penelitian ini yaitu *E-govqual* untuk menilai suatu kualitas pelayanan situs pemerintah Kota Surabaya. Metode *E-govqual* sendiri memiliki 6 dimensi. dimensi tersebut yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, kepercayaan, isi dan tampilan informasi serta pendukung.

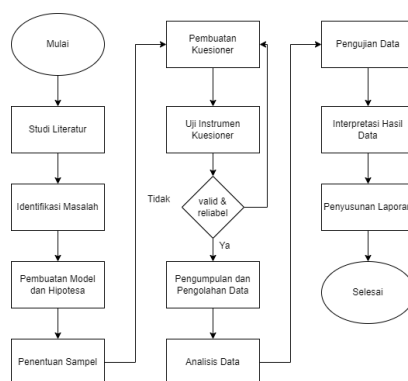
Metode *E-govqual* Modifikasi dipakai pada penelitian ini dengan adanya tambahan dua variabel yaitu Kualitas Visual yang dikembangkan [7] serta Keseluruhan untuk menilai situs secara keseluruhan yang dikembangkan [8]. Dengan adanya modifikasi yaitu tambahan variabel keseluruhan ini pada metode *E-govqual* diharapkan dapat membantu kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berdasarkan pendapat kepuasan pengguna, dengan cara menilai hubungan beberapa variabel bebas dan terikat baik simultan ataupun parsial. variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung. sementara variabel terikat adalah keseluruhan digunakan untuk kepuasan pengguna.

Ada beberapa perbedaan pada penelitian ini yang pertama dari penelitian terdahulu 1 [12] dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Website* Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi *E-govqual*” perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan objek *Website* DJP dan variabel yang digunakan adalah *E-govqual* efisiensi, reliabilitas, kepercayaan dan dukungan masyarakat, berbeda dengan penelitian ini menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi dengan menggunakan variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung serta keseluruhan. Dari penelitian terdahulu 2 [13] dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode *E-Govqual* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Jember)” perbedaannya adalah evaluasi, objek nya dari Dukcapil Jember dan menggunakan metode *E-govqual*, berbeda dengan penelitian ini adalah Analisis dan menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi. Pada penelitian terdahulu 3 [14] dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *Electronic* Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode *E-GovQual* dan *IPA*” didapatkan perbedaan yaitu Evaluasi dan objek nya adalah E-PAD Kabupaten Banyuwangi dan menggunakan metode *E-govqual* dan *IPA*, pada penelitian ini adalah Analisis dan menggunakan metode *E-govqual* Modifikasi. Sedangkan penelitian terdahulu 4 [15] dengan judul “Analisis Kualitas Layanan E- government dengan Pendekatan *E-Govqual* Modifikasi” perbedaannya dari objek serta variabel yang digunakan adalah variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, pendukung dan keseluruhan, Berbeda dengan penelitian ini ada tambahan variabel yaitu Kualitas Visual dikarenakan pada saran penelitian terdahulu 4 terdapat saran untuk menambahkan variabel lain diluar penelitian tersebut. Penelitian terdahulu 5 dari [16] dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” memiliki perbedaan yaitu Evaluasi dan objek nya adalah Website Pemkot Batu dan menggunakan Metode *E-govqual dan IPA*, pada penelitian ini menggunakan Metode *E-govqual* Modifikasi. Penelitian terdahulu 6 [17] dengan judul “Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi *e-filing* kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi” melakukan penelitian tentang kualitas layanan *EGovernment*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu kuesioner dengan pendekatan *E-GovQual* dengan 2 (dua) variabel X dan Y. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada *E-Government* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berikut merupakan tahapan penelitian ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

3.1 Studi Literatur

Tahap ini peneliti menelaah dan membaca beberapa karya ilmiah yang *relate* dengan penelitian ini. Selain membaca beberapa karya ilmiah ditambahi dengan membaca *e-book* dan jurnal dengan materi terkait. Dengan mengambil langkah ini maka data yang diperoleh bisa digunakan dasar teori dari permasalahan pada penelitian ini serta menjadi prosedur untuk membuat kuesioner.

3.2 Penentuan Metode Penelitian

Metode *E-govqual* Modifikasi dipakai pada penelitian ini dengan adanya tambahan dua variabel yaitu Kualitas Visual yang dikembangkan [8] serta Keseluruhan untuk menilai situs secara keseluruhan yang dikembangkan [9]. Dengan adanya modifikasi yaitu tambahan variabel keseluruhan ini pada metode *E-govqual* diharapkan dapat membantu kualitas pelayanan *website* Surabaya *Single Window* (SSW) berdasarkan pendapat kepuasan pengguna, dengan cara menilai hubungan beberapa variabel bebas dan terikat baik simultan ataupun parsial. variabel bebas yaitu kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung. sementara variabel terikat adalah keseluruhan digunakan untuk kepuasan pengguna. Berikut ini penjelasan mengenai instrumen penelitian dengan metode *E-govqual* Modifikasi :

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

1. Dimensi Kemudahan Pengguna menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Alur proses saat mendaftar, mengisi formulir dll pada *website sswalfa.surabaya.go.id* mudah dipahami dan diikuti
 - b. Halaman pada *website sswalfa.surabaya.go.id* yang rapi dan teratur sehingga memudahkan saya dalam mengakses tiap layanan
 - c. Mesin pencarian dari tiap layanan pada *website sswalfa.surabaya.go.id* berfungsi dengan baik dan memudahkan pencarian saya
 - d. URL dari *website sswalfa.surabaya.go.id* mudah diingat
 - e. Informasi yang diberikan pada *website sswalfa.surabaya.go.id* cukup terperinci
2. Dimensi Kepercayaan menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Saya percaya username dan password saya aman pada *website sswalfa.surabaya.go.id*
 - b. Saya percaya *website sswalfa.surabaya.go.id* tidak membagikan data ataupun informasi saya kepada orang lain
 - c. Saya percaya data-data saya yang tersimpan di *website sswalfa.surabaya.go.id* digunakan sesuai dengan kebutuhan
 - d. Saya percaya data-data saya yang tersimpan di *website sswalfa.surabaya.go.id* aman
3. Dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Perhitungan otomatis formulir berjalan dengan baik
 - b. Format respon pada *sswalfa.surabaya.go.id* berjalan dengan baik
 - c. Adanya bantuan *online* dalam mengisi formulir
4. Dimensi Keandalan menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. *Website sswalfa.surabaya.go.id* memberikan pelayanan yang akurat
 - b. *Website sswalfa.surabaya.go.id* dapat merespon permintaan saya dengan sekali klik
 - c. *Website sswalfa.surabaya.go.id* dapat saya akses kapan pun
 - d. *Website sswalfa.surabaya.go.id* berfungsi dengan baik di perangkat saya
 - e. *Website sswalfa.surabaya.go.id* hanya membutuhkan waktu singkat untuk menampilkan tiap halaman menu yang saya pilih
5. Dimensi Isi dan Tampilan Informasi menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Akurasi dalam mengakses *website sswalfa.surabaya.go.id* sangat baik
 - b. Gambar yang ditampilkan oleh *website sswalfa.surabaya.go.id* sudah jelas
 - c. *website sswalfa.surabaya.go.id* selalu mengupdate informasi yang diberikan
 - d. Semua link yang ada di *website sswalfa.surabaya.go.id* bekerja dengan baik
 - e. Animasi yang diberikan pada *website sswalfa.surabaya.go.id* baik dan menarik
 - f. Ukuran halaman pada *website sswalfa.surabaya.go.id* rapi dan sudah sesuai
6. Dimensi Kualitas Visual menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. *website sswalfa.surabaya.go.id* menggunakan *font/huruf* yang sesuai
 - b. *website sswalfa.surabaya.go.id* menggunakan warna dan gaya yang menarik
7. Dimensi Pendukung menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Terdapat pedoman yang mudah untuk saya pahami
8. Dimensi Keseluruhan menggunakan beberapa indikator diantaranya sebagai berikut :
 - a. Saya puas dengan performa layanan yang diberikan oleh *website sswalfa.surabaya.go.id*

3.3 Penentuan Sampel

Total sampel pada penelitian kali ini didapatkan melalui rumus *Slovin*. Peneliti menggunakan identifikasi sampel dengan memilih *standar error* 10%. Total populasi diambil dari banyaknya masyarakat yang pernah mengunjungi *website sswalfa.surabaya.go.id* yaitu berjumlah rata-rata 7.337 pengguna pada bulan mei 2022 yang dapatkan dari wawancara dengan Ibu Erina selaku Pengelola website tersebut [18].

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{7.337}{1 + 7.337 \times 0,1 \times 0,1}$$
$$n = \frac{7.337}{1 + 7.337 \times 0,01}$$
$$n = \frac{7.337}{74,37}$$
$$n = 98,656 = 99 \text{ total sampel pembulatan}$$

Dari perhitungan dengan rumus ini ditemukan total sampel yaitu 99 sampel.

3.4 Pembuatan Kuesioner

Setelah menentukan metode penelitian, tahap selanjutnya adalah dengan membuat kuesioner. Penyebaran kuesioner di Gambar 1.



Gambar 2. Contoh kuesioner

3.5 Penyebaran Kuesioner

Google Form diadarkan menggunakan akun media sosial *WhatsApp* dan *Instagram*, yang diberikan kepada berbagai grup, *chat* pribadi, dan status, dan minta bantuan rekan-rekan agar menyebarkan *link Google Form* untuk dikirimkan kepada responden berdasarkan kebutuhan penelitian. Gambar 2. Merupakan tampilan layar penyebaran kuesioner.



Gambar 3. Penyebaran Kuesioner

3.6 Pengumpulan dan Pengolahan Data

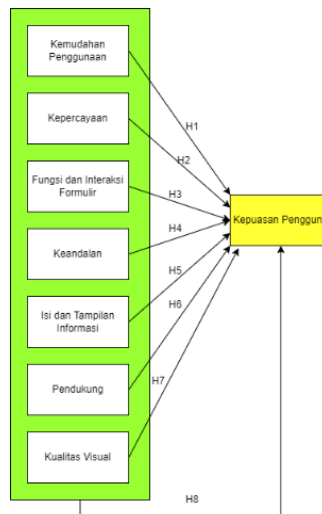
Metode yang dipakai pada tahap pengumpulan data ini yaitu kuesioner. Perlengkapan suatu kuisioner harus diukur terlebih dahulu reliabilitas dan validitas datanya agar penelitian ini dapat menghasilkan suatu data yang reliabel dan valid. Valid ini memiliki arti bisa dipakai mengukur yang seharusnya diukur. Reliabel disini yaitu apabila digunakan lebih dari 1 kali untuk mengukur sebuah objek yang sama, maka membuahkan data sama juga. Pengolahan data yaitu proses untuk mendapatkan ringkasan data / angka dengan cara tertentu. Tujuan dari pengolahan data ini sendiri ialah mengubah suatu data yang masih mentah yang berasal dari temuan pengukuran menjadi data yang lebih canggih untuk lebih fokus dan penyelidikan lebih lanjut. Pada tahap ini setelah data diperoleh dari kuisioner lalu diolah menggunakan *software SPSS*.

3.7 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas), Uji T dan Uji F.

3.8 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan setelah menganalisis data dilakukan, pengujian menggunakan Uji T dan Uji F. Gambar 4. Merupakan Konsep Uji Hipotesis.



Gambar 4. Konsep Uji Hipotesis

Berikut adalah hipotesa dalam penelitian ini:

1. H1: Variabel Kemudahan Penggunaan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif serta signifikan.
2. H2 : Variabel Kepercayaan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif serta signifikan.
3. H3 : Variabel Fungsi dan Interaksi Formulir mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
4. H4 : Variabel Keandalan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
5. H5 : Variabel Isi dan Tampilan Informasi mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
6. H6 : Variabel Pendukung mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
7. H7 : Variabel Kualitas Visual mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.
8. H8 : Variabel Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Fungsi dan Interaksi Formulir, Keandalan, Isi dan Tampilan Informasi, dan Pendukung mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna secara positif dan signifikan.

4 Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan pada penelitian ini berisi proses analisis data yang terdiri dari Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas), Uji T dan Uji F.

4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengetahui validitas kuesioner dipakai penelitian ini. Kuesioner bisa digunakan penelitian jika telah valid. Korelasi *product-moment Pearson* berdasarkan *r tabel* digunakan dalam uji validitas ini. Uji validitas kuesioner yang diisi oleh 30 pengguna dengan menggunakan derajat kebebasan $(n - 2)$ yang diperoleh yaitu $(30 - 2) = 28$. Nilai *r tabel* yaitu 0,361, sesuai tabel 4.15. Hasil uji validitas menggunakan alat SPSS Statistic 26.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	<i>r hitung</i>	<i>r tabel</i>	Status
kemudahan penggunaan	KP1	0,898	0,361	Valid
	KP2	0,863	0,361	Valid
	KP3	0,864	0,361	Valid
	KP4	0,616	0,361	Valid
	KP5	0,841	0,361	Valid
kepercayaan	KC1	0,787	0,361	Valid
	KC2	0,848	0,361	Valid
	KC3	0,861	0,361	Valid
	KC4	0,843	0,361	Valid
fungsi dan interaksi formulir	FI1	0,880	0,361	Valid
	FI2	0,955	0,361	Valid
	FI3	0,874	0,361	Valid
keandalan	KA1	0,836	0,361	Valid
	KA2	0,872	0,361	Valid
	KA3	0,871	0,361	Valid
	KA4	0,847	0,361	Valid
	KA5	0,929	0,361	Valid
isi dan tampilan informasi	IT1	0,933	0,361	Valid
	IT2	0,872	0,361	Valid
	IT3	0,923	0,361	Valid
	IT4	0,896	0,361	Valid
	IT5	0,872	0,361	Valid
	IT6	0,853	0,361	Valid
kualitas visual	KV1	0,831	0,361	Valid
	KV2	0,886	0,361	Valid
Pendukung	PD1	0,924	0,361	Valid
Keseluruhan	KS1	0,867	0,361	Valid

ketika nilai *r hitung* dibandingkan dengan nilai *r tabel*, semua item yang terdapat dalam semua variabel menghasilkan $r hitung > r tabel$, maka seluruh item kuesioner “Valid”.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan alat *SPSS Statistics 26* berdasarkan kuesioner yang telah diisi 30 responden.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,987	27

Diketahui *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,987. Apabila *Cronbach's Alpha* > 0,70 item pernyataan "Reliabilitas".

4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan kriteria yang harus dipenuhi sebelum dilanjutkan dengan metode model regresi linier berganda. Model regresi yang layak memiliki beberapa linearitas dan terbebas dari asumsi klasik seperti multikolinearitas dan heteroskedastisitas [20].

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi menguji apakah variabel bebas serta terikat model regresi berdistribusi normal atau tidak. Temuan uji statistik akan terlempar jika suatu variabel tidak terdistribusi secara konsisten.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.54118242
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.092
	Negative	-.122
Test Statistic		.122
Exact Sig. (2-tailed)		.098
Point Probability		.000

Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* bisa digunakan menetapkan normalitas data, dengan catatan data normal dengan nilai *signifikansi* > 5% (0,05). Dari tabel di atas nilai signifikansinya adalah 0,098, data ini mempunyai nilai residual berdistribusi "Normal".

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Nilai Toleransi dan VIF (*variance inflation factor*) model regresi dipakai uji multikolinearitas. Semakin dekat dengan masalah multikolinearitas, semakin rendah nilai *Tolerance* serta semakin besar nilai VIF. Apabila nilai *Tolerance* > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

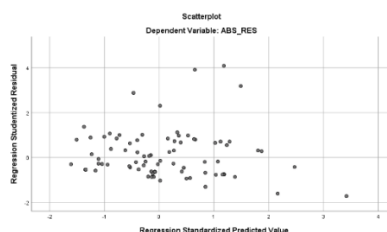
Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Kriteria
KP	0.111	9.031	Tidak Terjadi Mutikolinieritas
KC	0.339	2.948	Tidak Terjadi Mutikolinieritas
FI	0.179	5.591	Tidak Terjadi Mutikolinieritas
KA	0.128	7.808	Tidak Terjadi Mutikolinieritas
IT	0.103	9.747	Tidak Terjadi Mutikolinieritas
KV	0.252	3.961	Tidak Terjadi Mutikolinieritas

PD	0.258	3.881	Tidak Terjadi Mutlikolinieritas
----	-------	-------	------------------------------------

Nilai *tolerance* seluruh variabel > 0,1 yaitu variabel kemudahan pengguna (KP) memiliki nilai 0,111, variabel kepercayaan (KC) memiliki nilai 0,339, variabel fungsi dan interaksi formulir (FI) memiliki nilai 0,179, variabel keandalan memiliki nilai 0,128, variabel isi dan tampilan informasi memiliki nilai 0,103, variabel kualitas visual memiliki nilai 0,252, dan variabel pendukung memiliki nilai 0,258. Bisa ditarik kesimpulan “tidak terjadi multikolinieritas” memiliki arti bahwa tidak ada korelasi antar variabel *independent* terhadap model regresi ini.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika model regresi memiliki heteroskedastisitas, maka model tersebut dianggap sebagai model yang baik.



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3 menunjukkan bahwa bentuk pola kabur, dan titik menyebar tidak menentu. Pada sumbu Y, titik menyebar di bawah serta di atas 0. Disimpulkan “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada data yang diberikan, sehingga data lolos uji asumsi klasik serta dapat digunakan analisis regresi linier. Selanjutnya, uji *glejser* digunakan untuk menguji heteroskedastisitas, dan hasil uji *glejser* ditunjukkan tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hasil Uji *Glejser*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.739	.176		4.190	.000
	KP	-.005	.025	-.061	-.201	.841
	KC	-.006	.016	-.063	-.364	.717
	FI	-.021	.032	-.156	-.657	.513
	KA	-.016	.023	-.199	-.709	.480
	IT	.002	.020	.027	.086	.931
	KV	.011	.037	.057	.285	.776
	PD	.048	.071	.136	.687	.494

Dari tabel 6. nilai signifikansi dari variabel kemudahan pengguna (KP) memiliki nilai 0,841, variabel kepercayaan (KC) memiliki nilai 0,717, variabel fungsi dan interaksi formulir (FI) memiliki nilai 0,513, variabel keandalan (KA) memiliki nilai 0,480, variabel isi dan tampilan informasi (IT) memiliki nilai 0,931, variabel kualitas visual (KV) memiliki nilai 0,776, dan variabel pendukung (PD) memiliki nilai 0,494. Perbandingan nilai signifikan didapatkan > 0,05 menunjukkan bahwa data ini “tidak menimbulkan heteroskedastisitas”, yang berarti tidak ada variasi *varians* antara residual di model regresi ini.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Statistik SPSS 26 digunakan untuk melakukan Analisis Regresi Linier Berganda, berikut nilai bisa dilihat pada tabel hasil koefisien, menghasilkan nilai koefisien regresi di Tabel 7.

Tabel 7. Hasil *coefficient*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.416	.255		-1.632	.106
	KP	.109	.036	.449	3.030	.003
	KC	.000	.023	-.001	-.009	.993
	FI	.103	.047	.258	2.214	.029
	KA	-.025	.033	-.104	-.753	.453
	IT	.046	.029	.241	1.568	.120
	KV	.143	.053	.263	2.679	.009
	PD	-.206	.102	-.196	-2.022	.046

Tabel 7 diperoleh persamaan regresi linier berganda yang mengacu persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (2)$$

$$Y = 0,416 + 0,109X_1 + 0,000X_2 + 0,103X_3 + (-0,025)X_4 + 0,046X_5 + 0,143X_6 + (-0,206)X_7$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pengguna *E-government*

X = Kualitas Pelayanan *E-government*

Ini dapat dijelaskan menggunakan persamaan di atas:

1. Pada persamaan di atas, nilai a (konstanta) adalah 0,416. Angka ini menunjukkan jika semua variabel bebas adalah nol, nilai kepuasan pengguna yaitu 0,416.
2. Variabel kemudahan pengguna X 1 memiliki nilai positif sebesar 0,109 menunjukkan peningkatan X 1 sebesar satu satuan meningkatkan Y 0,109.
3. Variabel kepercayaan X 2 bernilai 0,000 dan bertanda positif menunjukkan peningkatan X 2 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,000.
4. Variabel fungsi dan interaksi formulir X 3 memiliki positif sebesar 0,103 yang menunjukkan peningkatan X 3 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,103.
5. Variabel keandalan X 4 bernilai negatif 0,025, artinya peningkatan X 4 sebesar satu satuan akan menaikkan nilai Y 0,025.
6. Variabel isi dan tampilan informasi X 5 bernilai positif 0,046 menunjukkan peningkatan X 5 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,046.
7. Variabel kualitas visual X 6 memiliki nilai positif 0,143 menunjukkan peningkatan X 6 sebesar satu satuan meningkatkan nilai Y 0,143.
8. Variabel keandalan X 7 bernilai negatif sebesar 0,206, artinya peningkatan X 7 sebesar satu satuan menaikkan nilai Y 0,206.

Berikut koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 8:

Tabel 8. Hasil Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.779	.762	.444

Nilai *R Square* yaitu 0,779 pada tabel 4.22. Angka ini menunjukkan variabel terikat bisa dipengaruhi variabel bebas 77,9 %. Tersisa 22,1 % dipengaruhi faktor selain penelitian ini.

4.4.1 Uji T

Uji t melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh yang berpotensi signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Untuk menentukannya dengan melihat apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, H_0 diterima, H_a ditolak. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, H_0 ditolak, H_a diterima. Jika nilai *signifikansi* $< 0,05$ H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai *signifikansi* $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Tabel 8 hasil dari uji T :

Tabel 9. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.416	.255		-1.632	.106
KP	.544	.180	.449	3.030	.003
KC	-.001	.091	-.001	-.009	.993
FI	.309	.140	.258	2.214	.029
KA	-.125	.166	-.104	-.753	.453
IT	.274	.175	.241	1.568	.120
KV	.286	.107	.263	2.679	.009
PD	-.206	.102	-.196	-2.022	.046

Tabel 9 adalah hasil uji t, Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, hipotesis diterima. Nilai T_{tabel} 1,986 didapatkan dari derajat kebebasan 91 dengan $\alpha = 0,05$ yang didapatkan dari $T_{(\frac{\alpha}{2});(n-k-1)}$ n total responden lalu k jumlah variabel independen, hasil uji t di atas maka dijelaskan berikut:

1. H1 (Hipotesis 1) diterima, variabel kemudahan pengguna berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} 3,030 $> t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,003 $< 0,05$.
2. H2 (Hipotesis 2) ditolak, variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} -0,09 $< t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,993 $> 0,05$.
3. H3 (Hipotesis 3) diterima, variabel fungsi dan interaksi formulir berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} 2,214 $> t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,029 $< 0,05$.
4. H4 (Hipotesis 4) ditolak, variabel keandalan tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} -0,753 $< t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,453 $> 0,05$.
5. H5 (Hipotesis 5) ditolak, variabel isi dan tampilan informasi tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} 1.568 $< t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,120 $> 0,05$.
6. H6 (Hipotesis 6) diterima, variabel kualitas visual berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai t_{hitung} 2.679 $< t_{tabel}$ 1,986 serta nilai *signifikansi* (Sig.) 0,009 $< 0,05$.

7. H7 (Hipotesis 7) ditolak, variabel pendukung tidak berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, nilai $t_{hitung} -2.022 < t_{tabel} 1,986$ serta nilai *signifikansi* (Sig.) $0,046 > 0,05$.

4.4.2 Uji F

Uji-f melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan. Untuk menentukannya dengan melihat apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima, H_a ditolak. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak, H_a diterima. Serta nilai *signifikansi* $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika nilai *signifikansi* $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Tabel 9 merupakan hasil dari uji f :

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	63.331	7	9.047	45.837	.000 ^b
Residual	17.962	91	.197		
Total	81.293	98			

Tabel 10 merupakan hasil uji f, Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, hipotesis diterima dan nilai *signifikansi* (Sig.) $< 0,05$ variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini ada 7 variabel independen jadi nilai F_{tabel} yaitu 2,11 didapatkan $F_{(k);(n-k)}$ dengan $\alpha = 0,05$ k merupakan total variabel dan n merupakan total responden. Hasil uji hipotesis ke 8 (H8) Diterima karena variabel kemudahan penggunaan, fungsi dan interaksi formulir, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, kualitas visual dan pendukung memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna nilai F_{hitung} yaitu 45.837 dimana hasilnya $>$ dari F_{tabel} yaitu 2,11 dan *signifikansi* (Sig.) yaitu $0,000 <$ dari 0,05.

5 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilaksanakan didapatkan hasil yaitu Kualitas Pelayanan *Website* Surabaya *Single Window* (SSW) berkualitas “baik” dengan nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 77,9% terhadap kepuasan pengguna, sisanya 22,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Nilai koefisien korelasi pada penelitian ini yaitu 0,883 atau 88,3%. Dalam hal tersebut, nilai korelasi dalam penelitian ini adalah “sangat tinggi” yang terlihat dari nilai koefisien antara 0,80 – 1,00 yang berarti ada pengaruh sangat besar antara kualitas layanan *E-government* terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut bisa menjawab permasalahan yang sudah diutarakan yaitu dari hasil tersebut bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari *Website* Surabaya *Single Window* (SSW) dapat dikatakan baik dan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini bisa diambil dari nilai korelasi koefisien yang bernilai sangat tinggi. Didapatkan 4 hipotesis diterima dan 4 hipotesis ditolak berdasarkan hasil uji hipotesis. Hipotesis yang diterima yaitu (H1,H3,H6 dan H8) variabel kemudahan pengguna, fungsi dan interaksi formulir, kualitas visual dan keseluruhan, hipotesis yang ditolak yaitu (H2,H4,H5, dan H7). Hasil tersebut dapat diartikan ada variabel yang tidak memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung. Adapun saran kepada pengelola dan pengembang *website sswalfa.surabaya.go.id* dimohon perbaikan sistem pada variabel “lemah” untuk memenuhi kepuasan pengguna yaitu variabel kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung, sehingga kepuasan pengguna dari *website* tersebut dapat meningkat. Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel lain dari variabel “lemah” pada penelitian ini atau dapat

menambahkan variabel untuk penelitian selanjutnya dikarenakan hasil dari penelitian ini diperoleh 22,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

Referensi

- [1] Bambang Irawan, “Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang,” *J. Paradig.*, vol. 2, no. 29 Suppl, pp. 54–68, 2013.
- [2] I. Presiden, R. Indonesia, K. Dan, S. Nasional, P. E-government, and P. R. Indonesia, “Bahwa Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi Dalam Proses Pemerintahan (E-Government) Akan Meningkatkan Efisiensi, Efektifitas, Transparansi Dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pemerintahan;,” 2003.
- [3] Rizka, Suwirti, and Djumiarti, “Analisis Penerapan Website Dalam Rangka E-Government Di Kabupaten Tegal,” vol. 18, pp. 37–42, 2015.
- [4] T. H. Dominasi, “Permudah Investasi , Luncurkan Surabaya Single Window,” p. 2013, 2013.
- [5] L. A. S. Dewi and Mudjahidin, “Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM),” *J. Tek. Pomits*, vol. 3, no. 2, p. A-210-A-215, 2014.
- [6] C. A. D. Kirana, “Monitoring dan Evaluasi Program ‘ Surabaya Single Window ’ Sebagai Bentuk Electronic Government di Kota Surabaya,” *Pembang. dan Kebijak. Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 43–52, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/249324656.pdf>
- [7] H. Faqih, Warjiyono, F. Kuhon, S. Aji, A. Ardiansyah, and Fandhilah, “An Analysis and Measurement of Website Quality Using WebQual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) Method (A Case Study of Kemiriamba Village Brebes),” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–9, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012096.
- [8] S. J. Barnes and R. Vidgen, “Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange,” *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103, no. 5–6, pp. 297–309, 2003, doi: 10.1108/02635570310477352.
- [9] X. Papadomichelaki and G. Mentzas, “A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government,” no. May, pp. 487–488, 2012, doi: 10.1007/978-3-642-03516-6.
- [10] A. Parasuraman, V. a Zeithaml, and L. L. Berry, “Serqual: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *J. Retail.*, vol. 64, no. January, p. 28, 1988, doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.
- [11] S. Barnes, K. Liu, and R. Vidgen, “Evaluating Wap News Sites: The WebQual/M Approach,” *9th Eur. Conf. Inf. Syst. Bled*, pp. 344–355, 2001, [Online]. Available: http://www.csrc.lse.ac.uk/Support/ECIS2001/pdf/035_Barnes.pdf
- [12] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpb Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [13] R. Hendarta, N. H. Wardani, and ..., “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Pelayanan (SIP) menggunakan Metode E-GovQual (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ...),” ... *Tek. Inf. dan ...*, vol. 3, no. 9, pp. 9278–9283, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6389>
- [14] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, “Evaluasi Kualitas Layanan Electronic <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Pendapatan Asli,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, pp. 83–96, 2018.
- [15] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [16] A. H. Sulaiman, H. Aryadita, and A. Pinandito, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu Dengan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Doctoral dissertation, Universitas ...,” ... *Teknol. Inf. dan Ilmu ...*, vol. 2, no. 2, pp. 493–502, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846>
- [17] Y. N. Widiani and Abdullah, “Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filing kantor pelayanan pajak pratama bandung cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi,” *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 11 (2), pp. 88–96, 2018.
- [18] J. Arifin, *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. 2017.
- [19] A. Caruana, “Service loyalty The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction,” *Eur. J. Mark.*, vol. 36 (7/8), pp. 811–828, 2002.
- [20] A. Iqbal and M. Aminah, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Pelanggan Restoran Saung Kuring Bogor,” IPB University, 2010.