

Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna menggunakan Kombinasi Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *WEBQUAL 4.0* terhadap Sistem Informasi Online berbasis *Website*

Analysis and Evaluation of User Satisfaction using a Combination of Technology Acceptance Model (TAM) and WEBQUAL 4.0 Methods for Website-based Online Information Systems

¹Tarwoto, ²Windiya Ma'arifah*

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto
^{1,2}Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127

*e-mail: maarifahwindiya@gmail.com

(received: 28 November 2024, revised: 18 January 2025, accepted: 23 January 2025)

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era revolusi industri 4.0 mendorong pemanfaatan internet, khususnya pada sistem informasi berbasis website. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna dengan melibatkan tim TI dan menganalisis aspek kegunaan, aksesibilitas, serta kemampuan penyajian informasi di situs web amikompurwokerto.ac.id. Dengan mengadopsi pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Webqual 4.0*, penelitian ini mengintegrasikan hasil dari kedua metode untuk meningkatkan mutu sistem. Hasil penelitian mengungkap adanya hubungan positif antara faktor seperti sikap pengguna, kepuasan karyawan, pemakaian individu, persepsi kemudahan akses, dan persepsi manfaat terhadap intensitas penggunaan internet. Faktor seperti ketersediaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan juga saling memengaruhi dan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas sistem informasi. Penelitian ini menawarkan wawasan yang komprehensif mengenai evaluasi kepuasan pengguna di lingkungan akademik.

Kata kunci: *website, sistem informasi, technology acceptance model, webqual 4.0, structural equation modeling*

Abstract

*The advancement of information and communication technology in the era of Industry 4.0 has driven the utilization of the internet, particularly in website-based information systems. This study focuses on evaluating user satisfaction by involving the IT team and analyzing aspects such as usability, accessibility, and the ability to present information on the website amikompurwokerto.ac.id. By adopting the *Technology Acceptance Model (TAM)* and *Webqual 4.0* approaches, this research integrates the results from both methods to improve system quality. The findings reveal a positive relationship between factors such as user attitude, employee satisfaction, individual usage, ease of access perception, and perceived benefits, which influence internet usage intensity. Factors like availability, information quality, and service interaction also influence and significantly impact the improvement of information system quality. This research offers comprehensive insights into user satisfaction evaluation in an academic environment.*

Keywords: *website, information systems, technology acceptance model, webqual 4.0, structural equation modeling*

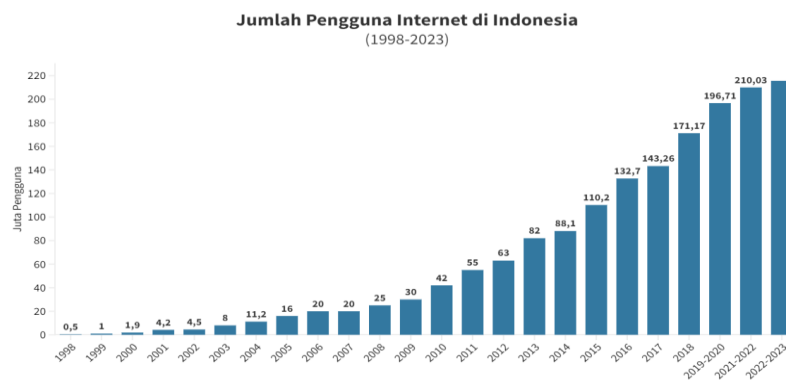
1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami percepatan seiring dengan era revolusi industri 4.0 [1], [2]. Kemajuan ini memberikan kemudahan dalam mengakses beragam saluran komunikasi, terutama di lingkungan institusi akademik melalui berbagai metode [3], [4].

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

Internet, sebagai simbol komunikasi bebas, telah mengatasi batasan ruang, jarak, dan waktu. Biaya koneksi yang terjangkau adalah keunggulannya, namun ketersediaan informasi yang tak terbatas menjadi kelemahannya[5]. *Internet* kini menjadi kebutuhan esensial untuk akses informasi masyarakat [6].

Pemanfaatan *internet* mendukung penggunaan sistem informasi *online* berbasis *web* oleh berbagai organisasi [7], [8]. Sistem informasi *online* berbasis *web* di Universitas Amikom Purwokerto hadir untuk memberikan layanan informasi kepada mahasiswa diakses pada portal utama Universitas Amikom Purwokerto dengan URL www.amikompurwokerto.ac.id. Informasi dalam portal merupakan titik awal untuk mencari informasi tentang Universitas Amikom Purwokerto yang dapat diakses melalui *Internet* [9], [10]. Grafik data pengguna *internet* di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1 [11].



Gambar 1. Data pengguna *internet* di indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa *Internet* Indonesia (APJII)

(<https://dataindonesia.id/internet/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-2022/2023, 2023>)

Pada grafik Gambar 1. menunjukkan peningkatan signifikan jumlah pengguna *internet* di Indonesia sekitar 2,67% dari 210,03 juta pada periode 2021-2022 ke periode 2022-2023 [11]. Peningkatan jumlah pengguna *internet* ini didorong oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Pesatnya perkembangan teknologi berperan penting dalam meningkatkan jumlah masyarakat yang mengakses seluruh wilayah Indonesia melalui *internet*.

Teknologi saat ini memungkinkan masyarakat Indonesia mengakses internet melalui ponsel pintar, menjadi kebutuhan penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari [12],[13]. Meningkatnya akses terhadap portal informasi amikompurwokerto.ac.id dapat meningkatkan minat masyarakat Indonesia dalam mencari informasi terkait Universitas Amikom Purwokerto. Grafik data perbedaan pola pengaksesan *internet* diberbagai wilayah di Indonesia berdasarkan lokasi dapat dilihat pada Gambar 2 [14].



Gambar 2. Perbedaan pola pengaksesan *internet* di indonesia

Sumber : Katadata Media Network (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/23/ini-perbedaan-pola-penggunaan-internet-di-indonesia-barat-tengah-dan-timur> , 2023)

Grafik data pada Gambar 2. menunjukkan bahwa penggunaan *internet* di wilayah Indonesia Barat cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan Indonesia Tengah maupun Indonesia Timur [14].

Universitas Amikom Purwokerto merupakan Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah, wilayah Indonesia Barat yang memiliki dua fakultas dan lima program studi serta satu program *pasca* sarjana starta dua, dengan ragam informasi variatif dan bermanfaat yang dapat diakses pada portal www.amikompurwokerto.ac.id. Berangkat dari variatif informasi yang ada di portal tersebut sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan penelitian atau *assesment* terhadap *utilitas* sistem tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan penyebab yang sangat berguna dan sangat penting bagi pertumbuhan, perkembangan dan siklus suatu bisnis karena kepuasan pelanggan akan meningkatkan keterikatan atau loyalitas klien [15], [16]. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai faktor evaluasi kinerja dalam hal kualitas layanan dan aplikasi untuk menciptakan portal aplikasi yang sempurna [17], [18].

Pemecahan permasalahan di atas menjadi acuan bagi peneliti dalam proses melakukan penelitiannya. Pengetahuan dasar yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Interaksi manusia dengan komputer, Tata letak aplikasi, Formulir analisis kepuasan pengguna, Metode TAM, Metode Webqual 4.0, SPSS dan Smart PLS. Portal amikompurwokerto.ac.id menyediakan berbagai layanan sistem informasi bagi penggunanya seperti *Student*, *PMB*, *e-library*, perpustakaan, *ejournal*, *LPPM*, *LPM* serta informasi penting baik akademik ataupun non akademik dari perguruan tinggi.

Penilaian kepuasan pengguna akan dilakukan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis sebagai adaptasi dari *Theoretical Theory (TRA)* untuk tujuan khusus pemodelan penerimaan pelanggan atau penerimaan pelanggan bagi pengguna sistem informasi [19], [20]. Pendekatan TAM 3 melihat lebih dalam faktor-faktor yang menentukan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan [7], [21], [22]. Dalam pengembangannya, metode TAM tidak hanya digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menerima suatu aplikasi [23]. Namun, ini merupakan prediksi dengan penjelasan untuk menentukan mengapa sistem tertentu mungkin tidak dapat diterima, sehingga diperlukan perbaikan untuk mengatasi masalah tersebut [19].

Kepuasan pengguna dapat dinilai melalui aspek hubungan staf TI yang menangani internet atau e-learning, pengguna e-learning, kemudahan penggunaan sistem, kemampuan sistem, dan akses informasi [24]. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kepercayaan sistem [25]. Perasaan puas akan memengaruhi manfaat dan kegunaan yang dirasakan [26]. Penelitian dilanjutkan dengan uji model simultan menggunakan *structural equation modeling (SEM)*, di mana variabel persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh pada niat perilaku, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan pengguna. SEM adalah teknik statistik yang memungkinkan pemeriksaan simultan terhadap serangkaian hubungan kompleks [27]. Pemodelan yang dilakukan dengan SEM dibuat dengan menggunakan SmartPLS.

Faktor penentu persepsi kegunaan pada TAM adalah (i) Analisis valensi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan pada persepsi kegunaan penggunaan IS amikompurwokerto.ac.id, (ii) analisis nilai pengaruh persepsi kegunaan dalam kondisi nyata (penggunaan sistem aktual) ketika menggunakan IS berbasis *web* www.amikompurwokerto.ac.id, (iii) menganalisis nilai persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap pengguna (*attitude* terhadap penggunaan) ketika menggunakan IS berbasis *web* www.amikompurwokerto.ac.id, (iv) analisis kognitif sikap penggunaan sehubungan dengan niat perilaku saat menggunakan SI berdasarkan website www.amikompurwokerto.ac.id, (v) analisis preferensi perilaku (behavioral niat) terhadap kondisi penggunaan sebenarnya (penggunaan sistem aktual) saat menggunakan IS berdasarkan website www.amikompurwokerto.ac.id.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi berbasis *website* www.amikompurwokerto.ac.id dengan menggunakan pendekatan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan Webqual 4.0. Penelitian ini juga bertujuan untuk membandingkan hasil dari kedua metode tersebut guna memperoleh skor kualitas layanan tertinggi. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi website www.amikompurwokerto.ac.id di Universitas Amikom Purwokerto, sekaligus mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian sebelumnya telah menggunakan metode TAM untuk mengevaluasi berbagai konteks penerapan teknologi. Misalnya, penelitian terkait pengaruh kebijakan bekerja dari rumah terhadap kinerja menunjukkan bahwa kemauan untuk berubah berkontribusi sebesar 46,4% terhadap kinerja, kemauan menerima teknologi sebesar 66,1%, dan hubungan antara kemauan untuk berubah dengan kinerja dimediasi oleh kemauan menerima teknologi sebesar 0,172 [4]. Penelitian lain menggunakan TAM 3 untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi perdagangan saham dan investasi, di mana analisis dengan SmartPLS menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berdampak positif pada manfaat yang dirasakan sebesar 0,713%, serta niat perilaku sebesar 0,0001%, sehingga pengguna merasa puas dengan aplikasi IPOT [5].

Dalam konteks sistem informasi manajemen rumah sakit, TAM digunakan untuk mengevaluasi dimensi seperti PEOU (60,02%), PU (59,5%), dan ATU (59,4%) yang berada pada kategori sedang, sementara dimensi BI (77,7%) dan AU (69,4%) masuk kategori baik [18]. Selain itu, metode TAM juga diaplikasikan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Revenue Assurance PDP, dengan hasil penerimaan sebesar 71,12%, dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (66,08%) dan persepsi kegunaan (74,41%) [8].

Metode WebQual 4.0 juga telah diterapkan untuk mengevaluasi kualitas website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna (0,455%), didukung oleh kemudahan navigasi, antarmuka yang menarik, serta kemampuan situs dalam menyajikan informasi yang relevan [6].

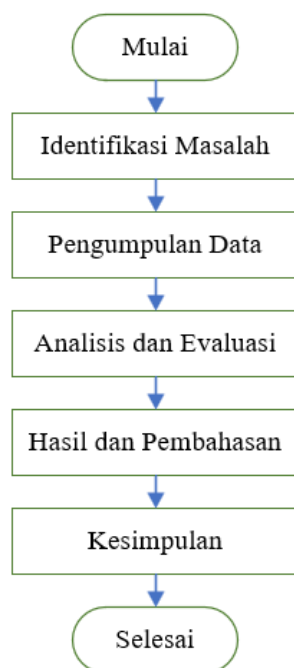
Namun, belum ada penelitian yang secara khusus menggabungkan metode Technology Acceptance Model (TAM) dengan WebQual untuk mengevaluasi satu website layanan sistem informasi tertentu, seperti portal informasi www.amikompurwokerto.ac.id, dan membandingkan kedua metode tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan kedua metode evaluasi untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi pada website tersebut dan menentukan metode yang menghasilkan skor kinerja terbaik.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif sebagai metode utama. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan total 18 pertanyaan yang disebarkan kepada 96 responden. Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan dimensi-dimensi dari Technology Acceptance Model (TAM), dengan rincian sebagai berikut: 3 pertanyaan untuk variabel persepsi kenikmatan (PE), 3 pertanyaan untuk variabel niat penggunaan (ITU), 3 pertanyaan untuk variabel sikap terhadap penggunaan (ATU), 3 pertanyaan untuk variabel persepsi kegunaan (PU), dan 6 pertanyaan untuk variabel niat berperilaku (BE). Selain itu, kuesioner juga dirancang sesuai dengan dimensi WebQual 4.0, yang mencakup: 3 pertanyaan terkait keramahan pengguna, 3 pertanyaan mengenai kualitas informasi, dan 3 pertanyaan tentang kualitas interaksi layanan. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert dengan kategori sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Cukup Setuju (C) bernilai 3, Setuju (S) bernilai 4, dan Sangat Setuju (SS) bernilai 5.

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan proses untuk menilai tingkat aktivitas penelitian, yang dilaksanakan secara terencana, terstruktur, logis, dan sistematis sesuai urutan tertentu, seperti yang ditampilkan pada Gambar 3 [28].



Gambar 3. Tahapan penelitian

Merujuk pada Gambar 3, tahapan penelitian ini terdiri dari berbagai langkah yang akan dilalui secara bertahap. Rincian dari setiap langkah dalam masing-masing tahap penelitian dijelaskan sebagai berikut:

a) Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah bertujuan untuk menetapkan topik penelitian yang akan dikaji, meliputi proses perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, serta pembatasan ruang lingkup dalam pengembangan solusi yang akan diajukan.

b) Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data mencakup pengujian langsung dan peninjauan website amikompurwokerto.ac.id untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Selain itu, dilakukan wawancara dengan calon responden, dokumentasi aktivitas penelitian, serta studi literatur terkait analisis dan evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi online tersebut. Selanjutnya, kuesioner disusun berdasarkan dimensi-dimensi *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Webqual 4.0*. Kuesioner ini kemudian didistribusikan kepada responden potensial yang telah diseleksi berdasarkan kategori pengguna baru, pengguna menengah, dan pengguna akhir untuk mengidentifikasi perbedaan tingkat pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi berbasis website amikompurwokerto.ac.id.

c) Analisis dan Evaluasi

Tahap analisis dan evaluasi dilakukan dengan memadukan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Webqual 4.0*. Dalam tahap ini, metode TAM digunakan untuk menilai aspek-aspek seperti persepsi kenikmatan (PE), niat untuk menggunakan (ITU), sikap terhadap penggunaan (ATU), persepsi kegunaan (PU), dan niat berperilaku (BE) [19], [22], [29]. Selanjutnya, analisis dan evaluasi dilanjutkan dengan menggunakan pendekatan *Webqual 4.0*, yang berfokus pada tiga dimensi utama kualitas portal online: keramahan pengguna, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan [3], [9], [30]–[35].

d) Hasil dan Pembahasan

Tahap penyusunan hasil dan pembahasan dilakukan setelah melakukan analisis dan evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berbasis website www.amikompurwokerto.ac.id, dengan memanfaatkan kombinasi metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Webqual 4.0*.

e) Kesimpulan

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah menyusun kesimpulan yang didasarkan pada hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

3.2 Metode Analisis Data dan Evaluasi

a) Simple Random Sampling

Penelitian ini memilih populasi dari mahasiswa yang mengakses portal amikompurwokerto.ac.id. Untuk sampel penelitian, digunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling). Teknik ini dipilih karena peneliti tidak menetapkan kriteria khusus untuk memilih sampel. Terdapat sekitar 3400 pengguna yang terdaftar dalam sistem informasi amikompurwokerto.ac.id berdasarkan data pelaporan mahasiswa di Pangkalan Dikti tahun 2022. Namun, jumlah pengguna yang benar-benar mengakses website setiap harinya tidak dapat dipastikan.

b) Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun dengan merujuk pada dimensi-dimensi dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang mencakup lima variabel utama TAM, yaitu persepsi kenikmatan (PE), niat penggunaan (ITU), sikap terhadap penggunaan (ATU), persepsi kegunaan (PU), dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU). Rinciannya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Dimensi *technology acceptance model (TAM)*

No.	Dimensi	Keterangan
1.	PE	Rasakan kegembiraannya apapun hasil sistem informasinya
2.	ITU	Berhubungan spontanitas manusia dengan melakukan interaksi komputer
3.	ATU	Mengutamakan rasa percaya diri seseorang ketika melakukan tugas tertentu dengan menggunakan komputer.
4.	PU	Mempercepat pekerjaan
5.	PEOU	Kemudahan untuk dipelajari Kemudahan untuk dipahami

Variabel dan indikator model penerimaan teknologi (TAM) pada penelitian ini dibangun sebagai X1 untuk PE, X2 untuk ITU, X3 untuk ATU, X4 untuk PU dan X5 untuk PEOU seperti terlihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Variabel dan indikator *technology acceptance model (TAM)*

Variabel	Indikator
PE (X1)	Menemukan kesenangan dalam menggunakan sistem Kenyamanan menggunakan sistem
ITU (X2)	Terkait dengan spontanitas manusia dalam berinteraksi dengan komputer
ATU (X3)	Menunjukkan rasa percaya diri seseorang dalam melakukan tugas tertentu dengan menggunakan komputer
PU (X4)	Mempercepat pekerjaan
PEOU (X5)	Kemudahan untuk dipelajari Kemudahan untuk dipagami

Kuesioner disusun dengan mengadaptasi aspek-aspek dari metodologi Webqual 4.0, yang mencakup tiga variabel utama, yaitu usability (UI), kualitas informasi (IQ), dan kualitas instruksi layanan (SIQ), yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Dimensi *webqual 4.0*

No.	Dimensi	Keterangan
1.	UI	Kemudahan untuk dioperasikan, interaksi jelas, kemudahan <i>navigasi</i> , konten yang sesuai, menampah pengetahuan, alamat <i>website</i> mudah ditemukan, mudah dimengerti dan atraktif
2.	IQ	Memberikan informasi yang jelas, terpercaya, terkini, relevan, mudah dipahami, rinci dan dalam format yang sesuai
3.	SIQ	Memiliki reputasi yang baik, mendapatkan rasa aman, rasa aman, suasana komunitas dan <i>feedback</i>

Variabel dan indikator untuk webqual 4.0 dalam penelitian ini yaitu Y1 untuk UI, X2 untuk IQ, dan X3 untuk SIQ seperti pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Variabel dan indikator webqual 4.0

Variabel	Indikator
UI (Y1)	Mudah digunakan, interaksi jelas, mudah dinavigasi, konten relevan, menambah pengetahuan, alamat <i>website</i> mudah ditemukan, mudah dipahami dan menarik
IQ (Y2)	Memberikan informasi yang jelas, terpercaya, terkini, relevan, mudah dipahami, rinci dan dalam format yang sesuai
SIQ (Y3)	Memiliki reputasi yang baik, mendapatkan rasa aman, rasa aman, suasana komunitas dan <i>feedback</i>

- c) **Uji Validitas** : Pengujian ini bertujuan menilai keakuratan kuesioner pengukuran kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi amikompurwokerto.ac.id. Dengan membandingkan nilai *r*-hitung dan *r*-tabel, validitas item kuesioner dianggap terpenuhi jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
- d) **Uji Reliabilitas** : Pengujian ini tujuannya menilai konsistensi kuesioner pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi amikompurwokerto.ac.id. Sebuah variabel dianggap reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,6$.
- e) **Uji Asumsi Klasik**: Uji Asumsi Klasik terdiri dari tiga bagian tes utama. Pertama, Uji Multikolinearitas, yang bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi ganda antar variabel independen, dengan multikolinearitas terdeteksi jika nilai *IF* > 10 dan toleransi $< 0,1$. Kedua, Uji Heteroskedastisitas, yang memeriksa kesamaan varian data; jika nilai signifikansi (*sig*) kurang dari 0,05, maka varian dianggap heterokedastis, sedangkan jika lebih dari 0,05, varian dianggap tidak heterokedastis. Ketiga, Uji Normalitas, yang memeriksa distribusi normal data, di mana data dianggap tidak normal jika statistik Kolmogorov-Smirnov signifikan dengan nilai $< 0,05$, dan normal jika nilai lebih dari itu.
- f) **Uji Outer Model**: Uji Outer Model bertujuan untuk mengukur hubungan antara konstruk dan indikator yang membentuknya. Validitas konvergen dapat diperiksa melalui nilai loading factor, yang dianggap valid jika nilainya lebih besar dari 0,7. Selain itu, reliabilitas konstruk diukur dengan Composite Reliability, yang dianggap reliabel jika nilai Composite Reliability melebihi 0,7.
- g) **Uji Inner Model**: Uji Inner Model bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk dalam model dengan memeriksa nilai *R-squared* dan *t*-statistik untuk uji path coefficient. Semakin tinggi nilai *R-squared*, semakin baik kemampuan prediksi model. Uji *R²* digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi antara variabel bebas dan terikat, di mana model prediksi menjadi lebih baik dengan nilai *R²* yang lebih tinggi. Sedangkan path coefficient digunakan untuk menilai signifikansi pengaruh antar indikator, yang penting dalam menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

4 Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto sebagai populasi, dengan sampel yang dipilih menggunakan metode simple random sampling, yaitu sebanyak 96 mahasiswa yang mengakses sistem informasi berbasis website amikompurwokerto.ac.id sebagai responden.

4.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-hitung dan *r*-tabel, dinyatakan valid jika nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel. Untuk mengukur reliabilitas variabel, digunakan nilai *cronbach's alpha*, yang dianggap reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,6$. Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas variabel dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil uji validitas dan realibilitas

Variabel	Indikator	R hitung	R-tabel	Keterangan	C-alpha	Keterangan R
X1	PE1	0.227	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PE2	0.434	0.2973	Valid	0.573	Realibel
	PE3	0.201	0.2973	Valid	0.574	Realibel
X2	ITU1	0.062	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	ITU2	0.064	0.2973	Valid	0.573	Realibel
	ITU3	0.058	0.2973	Valid	0.574	Realibel

X3	ATU1	0.110	0.2973	Valid	0.573	Realibel
	ATU2	0.126	0.2973	Valid	0.573	Realibel
	ATU3	0.238	0.2973	Valid	0.574	Realibel
X4	PU1	0.300	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PU2	0.608	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PU3	0.608	0.2973	Valid	0.575	Realibel
X5	PEOU1	0.680	0.2973	Valid	0.574	Realibel
	PEOU2	0.346	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PEOU3	0.703	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PEOU4	0.602	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PEOU5	0.202	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	PEOU6	0.202	0.2973	Valid	0.575	Realibel
Y1	UI1	0.658	0.2973	Valid	0.574	Realibel
	UI2	0.658	0.2973	Valid	0.574	Realibel
	UI3	0.308	0.2973	Valid	0.575	Realibel
Y2	IQ1	0.502	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	IQ2	0.502	0.2973	Valid	0.575	Realibel
	IQ3	0.306	0.2973	Valid	0.575	Realibel
Y3	SIQ1	0.115	0.2973	Valid	0.574	Realibel
	SIQ2	0.120	0.2973	Valid	0.573	Realibel
	SIQ3	0.309	0.2973	Valid	0.573	Realibel

Berdasarkan pada Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dapat diambil kesimpulan bahwa semua indikator *valid* dan *reliabel*.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

- a. **Uji Multikolinearitas:** Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi adanya hubungan yang kuat antara variabel independen dalam model regresi berganda. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk memeriksa apakah variabel-variabel independen saling berkorelasi dalam model. Hasil dari pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 6 berikut..

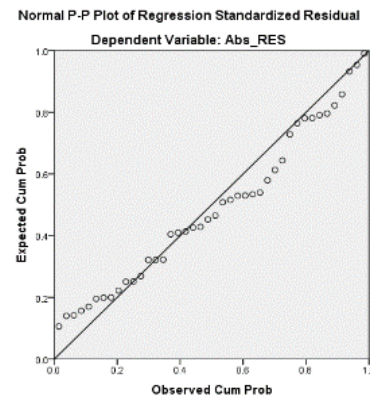
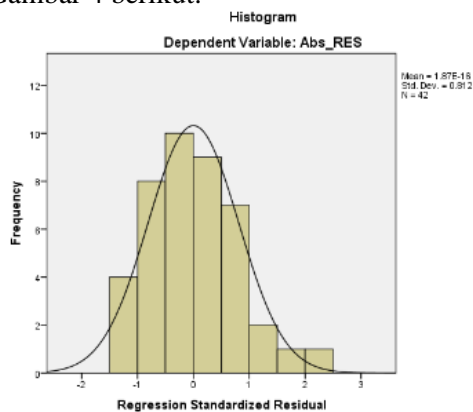
Tabel 6. Hasil uji multikolinearitas

<i>Coefficiennt</i>		
<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
PEOU	0.514	1.946
PU	0.367	2.723
PE	0.324	3.086
ATU	0.315	3.028
ITU	0.208	4.608
SIQ	0.198	5.503
UI	0.145	5.950
IQ	0.127	6.907

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang terlihat pada Tabel 6, semua variabel independen dalam model regresi menunjukkan nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Dengan demikian, asumsi bahwa tidak ada multikolinearitas terpenuhi.

- b. **Uji Heteroskedastisitas:** Uji Heteroskedastisitas: Uji ini bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat ketidakseimbangan varians residual terhadap pengamatan yang ada dalam model regresi linear. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS, nilai signifikansi untuk variabel PEOU (0,246), PU (0,309), PE (0,341), ATU (0,598), ITU (0,269), SIQ (0,208), UI (0,312), dan IQ (0,187) semuanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi homoskedastisitas tidak terpenuhi, yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas pada residual.
- c. **Uji Normalitas:** Untuk menguji normalitas data, digunakan uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel, yang bertujuan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal. Hal ini

ditunjukkan jika nilai signifikansi lebih besar dari α . Sebaran residual data dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Sebaran residual data

Gambar 5. Grafik *p-p* plot residual data

Berdasarkan pada Gambar 4 diatas, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal. P-P Plot residual data pada Gambar 5 menunjukkan normalisasi data.

4.3 Hasil Uji Outer Model

Pengujian dilakukan dengan bantuan *software* SmartPLS sebagai berikut :

a. Convergen Validity

Aturan untuk validitas konvergen menyatakan bahwa nilai external loading harus lebih besar dari 0,7, komunalitas lebih dari 0,5, dan AVE lebih dari 0,5. Jika nilai loading berada di antara 0,5 dan 0,7, indikator tetap digunakan asalkan skor AVE dan komunalitas lebih dari 0,5. Pada iterasi pertama, indikator dengan factor loading kurang dari 0,5 akan dihapus. Hasil dari pengujian validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil uji *convergen validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ave	Ket
<i>Perceived Enjoyment</i>	PE1	0,651	0,706	<i>Valid</i>
	PE2	0,816		
	PE3	0,651		
<i>Intention To Use</i>	ITU1	0,467	0,664	<i>Valid</i>
	ITU2	0,672		
	ITU3	0,852		
<i>Attitude Towards Using</i>	ATU1	0,737	0,662	<i>Valid</i>
	ATU2	0,729		
	ATU3	0,521		
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	0,250	0,230	<i>Valid</i>
	PU2	0,150		
	PU3	0,289		
<i>Perceived Ease Of Use</i>	PEOU1	0,238	0,531	<i>Valid</i>
	PEOU2	0,480		
	PEOU3	0,560		
	PEOU4	0,789		
	PEOU5	0,589		
<i>Usability</i>	UI1	0,380	0,375	<i>Valid</i>
	UI2	0,420		
	UI3	0,324		
<i>Information Quality</i>	IQ1	0,590	0,623	<i>Valid</i>
	IQ2	0,640		
	IQ3	0,640		
<i>Service Interaction Quality</i>	SIQ1	0,800	0,580	<i>Valid</i>
	SIQ2	0,410		
	SIQ3	0,530		

Berdasarkan Tabel 7, beberapa indikator memiliki nilai eksternal $<0,7$, tetapi seluruhnya dipertahankan karena memenuhi syarat nilai AVE $>0,5$.

b. Composite Reliability

Konstruk dinyatakan reliabel jika *Composite Reliability* $> 0,7$. Hasil yang didapatkan pada *composite reliability* dapat dilihat pada Tabel 8. berikut.

Tabel 8. Hasil uji composite reliability

Variabel	Composite Reability	Keterangan
PE	0,780	Realibel
ITU	0,798	Realibel
ATU	0,789	Realibel
PU	0,759	Realibel
PEOU	0,805	Realibel
UI	0,797	Realibel
IQ	0,707	Realibel
SIQ	0,702	Realibel

Dari Tabel 8, setiap konstruk memiliki reliabilitas komposit $> 0,7$, menunjukkan kualitas reliabilitas yang baik. PEOU mencapai nilai tertinggi 0,805, sementara SIQ memiliki nilai terendah 0,702.

4.4 Hasil Uji Inner Model

Pengujian model internal dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping di SmartPLS. Tujuan dari uji ini adalah untuk menganalisis hubungan antar variabel laten yang ada, seperti yang dijelaskan berikut ini:

a. Analisis Varian (R^2)

R-Square, yang nilainya berada di antara 0 dan 1, menggambarkan sejauh mana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Semakin mendekati angka 1, semakin baik kualitas model regresi tersebut. Hasil analisis varians yang menunjukkan nilai R-Square dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Nilai r-square

Variabel	R-Square
PE	0,318
ITU	0,589
ATU	0,578
PU	0,480
PEOU	0,687
UI	0,656
IQ	0,340
SIQ	0,150

Dari Tabel 9. diatas, dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai R^2 yang baik karena memiliki nilai mendekati 1.

b. Pengujian Hipotesa

Pengujian path coefficient menilai pengaruh signifikan antar indikator, menjadi dasar penentuan keberhasilan atau kegagalan hipotesis. Hasil pengujian *path coefficient* dapat dilihat pada Tabel 10. sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil path coefficient

Hipotesis	Org Sampel	T-stats	P-Value
ATU→ITU	0,352	0,134	0,009
PE→ATU	0,230	0,260	0,010
PE→ITU	0,400	0,120	0,008
PEOU→ATU	0,520	0,080	0,005
PEOU→PU	0,551	0,060	0,000
PU→ATU	0,530	0,070	0,006
PU→ITU	0,490	0,090	0,007

IU→IQ	0,537	0,068	0,001
IQ→SIQ	0,435	0,078	0,003
SIQ→IU	0,551	0,060	0,000

Dari Tabel 10, ditemukan bahwa ke-10 hipotesis memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik. Semua nilai sampel awal positif dengan p-value <0,05, sehingga hipotesis diterima. Ringkasan hipotesis berdasarkan hasil *path coefficient* dapat dilihat pada Tabel 11. sebagai berikut:

Tabel 11. Ringkasan hipotesis

Hipotesis	P-Value	Hasil
ATU memberi pengaruh positif terhadap → ITU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,009	Diterima
PE memberi pengaruh positif terhadap → ATU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,010	Diterima
PE memberi pengaruh positif terhadap → ITU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,008	Diterima
PEOU memberi pengaruh positif terhadap → ATU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,005	Diterima
PEOU memberi pengaruh positif → PU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,000	Diterima
PU memberi pengaruh positif terhadap → ATU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,006	Diterima
PU memberi pengaruh positif terhadap → ITU pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,007	Diterima
UI memberi pengaruh positif terhadap → IQ pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,001	Diterima
IQ memberi pengaruh positif terhadap → SIQ pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,003	Diterima
SIQ memberi pengaruh positif terhadap → UI pada sistem informasi portal amikompurwokerto.ac.id	0,000	Diterima

5 Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi layanan Sistem Informasi berbasis website www.amikompurwokerto.ac.id dengan pendekatan gabungan TAM dan Webqual 4.0. Hasil menunjukkan hubungan positif antara sikap pengguna, kepuasan, persepsi kemudahan, dan penggunaan pribadi terhadap intensitas pemanfaatan sistem. Kemudahan penggunaan terbukti meningkatkan sikap positif pengguna, sementara kepuasan pribadi memberikan kontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna. Faktor seperti ketersediaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan saling berpengaruh secara positif, menunjukkan sinergi yang kuat dalam meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan. Meski hasilnya signifikan, penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan metodologi, pengukuran, dan faktor-faktor lain yang memerlukan perbaikan. Penelitian lanjutan diharapkan dapat mengatasi batasan ini untuk menghasilkan wawasan yang lebih komprehensif.

Referensi

- [1] K. Krismadinata, W. J. Sari, G. Ganefri, And U. Verawardina, "Pengukuran Tingkat Kebergunaan Sistem Informasi Analisis Jabatan dan Beban Kerja menggunakan *Technology Acceptance Model*," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 9, No. 3, P. 409, 2020, Doi: 10.32520/Stmsi.V9i3.719.
- [2] S. Toding And E. Maria, "Determinan Keberterimaan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Kota Ambon menggunakan *Technology Acceptance Model*," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 12, No. 1, Pp. 1–12, 2023.

- [3] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, And M. Maysaroh, “Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI menggunakan Metode *Webqual* 4.0,” *Jurnal Perspektif*, Vol. 18, No. 1, Pp. 75–81, 2020, Doi: 10.31294/Jp.V18i1.7413.
- [4] B. I. A. K. Rumabar, A. R. Tanaamah, And H. P. Chernovita, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Jelita menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Dinas Kesehatan Kota Salatiga,” *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 12, Pp. 508–517, 2023.
- [5] M. L. Hamzah, R. F. Rahmadhani, And A. A. Purwati, “An Integration of *Webqual* 4.0, *Importance Performance Analysis* and *Customer Satisfaction Index* on E-Campus,” *Journal Of System and Management Sciences*, Vol. 12, No. 3, Pp. 25–50, 2022, Doi: 10.33168/Jsms.2022.0302.
- [6] F. Wahidan, S. Sudarmadji, And A. Aripin, “Pengaruh Implementasi Kebijakan Bekerja dari Rumah (*Working From Home*) terhadap Kinerja Pegawai KPP Penanaman Modal Asing 5: Peran Mediasi *Technology Acceptance Model* (TAM),” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 27, No. 2, Pp. 1–11, 2022.
- [7] I. D. Sujatmiko And I. G. L. P. E. Prisma, “Implementasi *Technology Acceptance Model* 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Ipot),” *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (Jeisbi)*, Vol. 3, No. 1, Pp. 35–44, 2022, [Online]. Available: <https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jeisbi/Article/View/44214%0ahttps://Ejournal.Unesa.Ac.Id>
- [8] S. Rahmatullah, D. S. Purnia, And R. Triasmoro, “Analisis Kualitas *Website* Sekolah *North Jakarta Intercultural School* dengan Metode *Webqual* 4.0,” *Jurnal Kajian Ilmiah*, Vol. 19, No. 2, Pp. 158–164, 2019, [Online]. Available: [www.Njis.Org](http://www.njis.org).
- [9] R. Pamungkas And S. Saifullah, “Evaluasi Kualitas *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun menggunakan *Webqual* 4.0 *Website Quality Evaluation of Program Studi Information Systems at Universitas PGRI Madiun using Webqual 4.0*,” *Intensif*, Vol. 3, No. 1, Pp. 2549–6824, 2019.
- [10] M. P. Putri, H. Herawati, And I. P. Sari, “Analisis Kualitas *Website* Gtass menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Modifikasi,” *Jointecs (Journal Of Information Technology And Computer Science)*, Vol. 6, No. 2, P. 99, 2021, Doi: 10.31328/Jointecs.V6i2.2369.
- [11] S. Sadya, “Apjii: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta Pada 2022-2023,” [Dataindonesia.Id](http://dataindonesia.id).
- [12] N. Dalimunthe And A. Adawiyah, “Analisa Penerimaan Pengguna Aplikasi *Revenue Assurance* Pembinaan Data Pelanggan (PDP) menggunakan Metode TAM,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 6, No. 2, Pp. 155–160, 2020.
- [13] R. R. Marlina, “*Partial Least Square-Structural Equation Modeling* pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas *Google Classroom* berdasarkan Metode *Webqual* 4.0,” *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, Vol. 16, No. 2, P. 174, 2019, Doi: 10.20956/Jmsk.V16i2.7851.
- [14] C. M. Annur, “Ini Perbedaan Pola Penggunaan Internet di Indonesia Barat, Tengah, dan Timur,” *Katadata Media Network (Databoks)*.
- [15] A. Arey And R. Sanjaya, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Myars menggunakan Metode *Webqual* 4.0,” *Jurnal Komputer Dan Informatika*, Vol. 9, No. 2, Pp. 214–222, 2021, Doi: 10.35508/Jicon.V9i2.5273.
- [16] C. Frisdiantara, K. Qamar, Y. Ardian, And E. F. Rahman, “The Effect of *Website Quality* using *Webqual* 4.0 Method on Student’s Decision in Registering at University of Kanjuruhan Malang,” *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management*, Vol. 0, No. March, Pp. 2057–2062, 2020.
- [17] F. Muttakin, D. D. Aprillia, And M. Kumalasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website* terhadap Pengguna Akhir menggunakan *Webqual* 4.0,” *Jurnal Coscitech (Computer Science And Information Technology)*, Vol. 3, No. 3, Pp. 300–308, 2022, Doi: 10.37859/Coscitech.V3i3.4403.
- [18] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, And R. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran *Website Learning Management System* Polsri dengan Metode *Webqual* 4.0,” *Jurnal Digit*, Vol. 10, No. 1, P. 1, 2020, Doi: 10.51920/Jd.V10i1.151.

- [19] K. R. Siregar, "Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi dan Informasi menggunakan *Technology Accaptance Model (TAM)*," *Rekayasa*, Vol. 4, No. 1, Pp. 27–32, 2011.
- [20] A. Irmayanti, R. Hidayat, And E. Rahmawati, "Analisis Kualitas *Website* Kabupaten Lamandau menggunakan *Webqual 4.0*," *Jurnal Ikra-Ith Informatika*, Vol. 5, No. 1, Pp. 1–6, 2021, [Online]. Available: <https://Lamandaukab.Go.Id>
- [21] H. W. Aripardono, "Analisa *Extended Technology Acceptance Model* sebagai Penerimaan Penggunaan *Platform Startup Education Technology*," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 12, No. 2, Pp. 425–437, 2023.
- [22] D. S. H. Putra And R. Kurniawati, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* di Rumah Sakit X," *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, Vol. 1, No. 1, Pp. 31–36, 2019, Doi: 10.25047/J-Remi.V1i1.1933.
- [23] H. Fatah, "Analisis Pengaruh Aplikasi Pembelajaran Aksara Sunda terhadap Pemahaman Siswa dengan Metode TAM," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 9, No. 1, P. 82, 2020, Doi: 10.32520/Stmsi.V9i1.590.
- [24] L. Marselina, I. Kaniawulan, And H. D. Singasatia, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Brimo dengan Pendekatan Model *Delone and Mclean*," *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains*, Vol. 4, No. 3, Pp. 193–198, 2022, Doi: 10.51401/Jinteks.V4i3.1951.
- [25] P. P. Allorerung And R. Rismayani, "Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi Wetv di Google Play Store menggunakan Algoritma NBC dan SVM *Sentiment Analysis on Wetv App Reviews on Google Play Store using NBC and SVM Algorithms*," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 12, Pp. 404–414, 2023, [Online]. Available: [Http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id](http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id)
- [26] Z. Niqotaini And B. Budiman, "Analisis Penerimaan Google Classroom menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* (Studi Kasus: Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia)," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 10, No. 3, P. 637, 2021, Doi: 10.32520/Stmsi.V10i3.1376.
- [27] R. A. Anggraini, D. N. Kholifah, And F. F. Wati, "Faktor Pengaruh Niat Pengguna dalam menggunakan Aplikasi Pendaftaran Pasien Online pada RSUD Banyumas," *Jurnal Kajian Ilmiah*, Vol. 21, No. 3, Pp. 365–376, 2021, [Online]. Available: www.Surabaya-Ehealth.Com
- [28] Y. Yusmaida, N. Neneng, And A. Ambarwari, "Sistem Informasi Pencarian Kos berbasis Web dengan menggunakan Metode *Hill Climbing*," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, Vol. 1, No. 1, Pp. 68–74, 2020, Doi: 10.33365/Jtsi.V1i1.212.
- [29] M. Al Hafidz, "Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Penerimaan Aplikasi *E-Learning* di Perguruan Tinggi Indonesia menggunakan Metode *Extended Technology Acceptance Model Acceptance of E-Learning Applications at Indonesian Universities using the Extended Technology Acceptan*," *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 11, Pp. 526–538, 2022, [Online]. Available: [Http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id](http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id)
- [30] M. A. Athallah And K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*," *Cogito Smart Journal*, Vol. 8, No. 1, Pp. 171–182, 2022, Doi: 10.31154/Cogito.V8i1.374.171-182.
- [31] R. R. Rerung, M. Fauzan, And H. Hermawan, "*Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region Iv using Webqual 4.0 Method*," *International Journal Of Advances In Data And Information Systems*, Vol. 1, No. 2, Pp. 89–102, 2020, Doi: 10.25008/Ijadis.V1i2.185.
- [32] 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.
- [33] I. Purwandani And N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas *Website* menggunakan Metode *Webqual 4.0* Studi Kasus: *Mybest E-Learning System UBSI*," *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, Vol. 9, No. 3, P. 300, 2021, Doi: 10.26418/Justin.V9i3.47129.
- [34] W. Warjiyono And C. M. Hellyana, "Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni menggunakan Metode *Webqual 4.0*," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 5, No. 2, Pp. 139–146, 2018, Doi: 10.25126/Jtiik.201852666.
- [35] J. F. Andry, K. Christianto, And F. R. Wilujeng, "*Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website*," *Journal Of Information Systems* <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Engineering And Business Intelligence, Vol. 5, No. 1, P. 23, 2019, Doi:
10.20473/Jisebi.5.1.23-31.