

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 *Website*

Situs *web* atau *website* merupakan kumpulan informasi yang terdiri dari halaman *web* yang saling terhubung satu sama lain yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau pun organisasi. Situs *web* yang baik menampilkan visual yang menarik dan berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna[15]. Teknologi banyak digunakan sebagai sarana promosi dan informasi khususnya pada bidang *website* yang saat ini sangat berperan dalam penyampaian informasi. *Website* mampu memberikan informasi menjadi lebih efisien dan *up to date*. *Website* lebih mudah diakses oleh masyarakat di berbagai daerah hanya dengan menggunakan internet. Sebagai contoh *website* dapat digunakan untuk media pemasaran, informasi, pendidikan, komunikasi, dan promosi. *Website* juga merupakan media yang sangat cocok untuk mengenalkan kepada masyarakat luas tentang berbagai potensi dan keunggulan suatu produk yang ingin dipasarkan[16].

Web terbagi menjadi dua yaitu *web* statis dan *web* dinamis, *web* statis adalah *website* dimana penggunaannya tidak bisa mengubah konten dari *web* tersebut secara langsung menggunakan *browser*, sedangkan *web* dinamis adalah *website* yang bisa langsung diubah penggunaannya melalui *browser* dan biasanya terhubung melalui database. Dalam tulisan ini penulis menggunakan *web* dinamis dalam melakukan penelitiannya[17].

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis sebuah *website* portal akademik, sebuah *website* terutama untuk perguruan tinggi sangat diperlukan[18]. *Website* mempunyai peran sangat penting dalam dunia pendidikan. *Website* bagi perguruan tinggi tidak hanya sekedar sebagai fasilitas namun juga untuk memberikan kesan *profesionalisme* bagi perguruan tinggi tersebut. *Website* bagi suatu perguruan tinggi merupakan representasi perguruan tinggi tersebut di dunia maya. Dengan mengakses *website* suatu perguruan tinggi, maka kita bisa dengan mudah mengetahui *profile* perguruan tinggi dan semua kegiatan yang dilakukan perguruan tinggi tersebut[19]. Situs *Website* yang baik adalah situs *web* yang banyak diminati oleh penggunanya oleh karena itu *website* perguruan tinggi perlu mendapat perhatian demi menjaga konsistensi kualitasnya, sehingga kualitas perguruan tinggi dari aspek penilaian *web* menjadi lebih baik[19].

2.2 Kualitas Website

Kualitas *website* disebut sebagai '*the attributes of a website that contribute to it's usefulness to consumers*' yang artinya bahwa kualitas *website* adalah atribut dari sebuah *website* yang berkontribusi terhadap kegunaannya kepada konsumen. Dari perspektif ilmu komputer, interaksi manusia dengan komputer adalah perancangan dan evaluasi antarmuka pemakai. Antarmuka pemakai adalah bagian sistem komputer yang memungkinkan manusia berinteraksi dengan komputer. Contohnya Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai *website*, sebagai bentuk komunikasi kepada pengguna. Pengguna di sini dapat disebut sebagai pengunjung *website* secara eksternal mulai dari dosen, mahasiswa, dan pegawai perguruan tinggi, jadi kepuasan penggunaan sistem informasi dibutuhkan untuk mengetahui kualitas sistem informasi pada pengguna[20].

Website yang bagus ialah *web* yang fokus utamanya adalah isi dari *website* tersebut, dimana hal itu merupakan faktor utama yang menyebabkan para penggunanya kembali mengunjungi sebuah *website*. Kualitas *website* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, hal ini dikarenakan *website* sebuah institusi merupakan gambaran dari institusi itu sendiri[21].

2.3 Portal Akademik

Portal Akademik adalah sistem informasi yang terdiri dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama yang berfungsi sebagai integrator akademik akademik (program studi/fakultas/program) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus). Keberadaan Portal Akademik sangat membantu proses akademik karena dapat di akses dimanapun dan kapanpun dengan layanan internet[22].

Portal akademik di institusi pendidikan merupakan sebuah langkah dalam membantu mahasiswa melakukan kegiatan tatap muka langsung dan update informasi yang dapat berjalan secara cepat. Sistem terkomputerisasi melalui portal akademik dapat membantu kinerja dan capaian sebuah institusi. Portal akademik sebagai sebuah sistem yang dibangun berdasarkan kebutuhan dan memiliki pengguna yang beragam maka akan muncul sebuah kondisi dimana pengguna puas dan tidak puas terhadap sistem yang dibangun[9].

Pengembangan portal akademik selama ini didasarkan pada kebutuhan terhadap proses yang berjalan pada instansi, namun belum dilakukan survey terhadap kepuasan pengguna pada fitur dan tampilan yang dimiliki. Hal ini membuat pengguna aktif yang umumnya berasal dari

kalangan mahasiswa mengalami kendala terutama pada pengguna aktif yang masih baru. Pengembangan fitur pada portal masih belum berdasarkan kebutuhan pengguna. Hal ini membuat pengguna mengalami kendala dalam memahami fitur yang ada. Sehingga diperlukan penelitian dengan melakukan survey untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap portal akademik[9]. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode webqual 4.0 yang digunakan untuk membantu mengukur masalah yang dibahas sebelumnya, sehingga dapat dilakukan pengembangan fitur dan tampilan sesuai kebutuhan pengguna.

2.4 Metode Webqual

Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir *website* tersebut[23]. Webqual ini merupakan metode yang telah dikembangkan dari *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman. *Servqual* banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada WebQual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)* yaitu sebuah proses yang berdasarkan pada “*Voice of Customer*” dalam proses pengembangan dan implementasinya dengan kata lain webqual melakukan penilaian terhadap sebuah *website* berdasarkan persepsi penggunanya [24]. Metode webqual dan *Servqual* memiliki sudut pandang yang berbeda. Webqual berfokus pada kualitas *website*, sedangkan *Servqual* berfokus pada sistem informasi jasa. *Servqual* dimulai dengan konsep layanan pelanggan dalam pemasaran daerah, di mana metode *Servqual* awalnya didirikan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan secara *offline*, sehingga penggunaan *Servqual* agak sedikit bermasalah jika digunakan untuk domain sistem informasi. Sedangkan metode Webqual sejak awal dikembangkan berdasarkan sumber daya untuk menganalisis suatu informasi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa Webqual memiliki dasar yang kuat untuk menilai kualitas sistem informasi, khususnya kualitas *website*[25].

WebQual adalah sebuah cara atau metode untuk menilai kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhirnya. Di dalam pengembangannya, WebQual telah mengalami beberapa iterasi item dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya[26].

- a) WebQual 1.0 WebQual Versi ini dikembangkan dalam *domain website* sekolah bisnis di *United Kingdom*, diselenggarakan dalam suatu *workshop* dengan peserta sebanyak 6 siswa tingkat Master sebagai delegasi. Dalam tujuan pengembangan ini bertujuan untuk mengumpulkan kriteria kualitas *website* yang sesuai dengan objek yang diteliti. Isu

yang diangkat adalah “Apa saja kualitas *website* dari sekolah bisnis yang unggul?”. Dari workshop tersebut didapat 24 butir indikator yang lebih menitik beratkan pada kualitas informasi.

- b) WebQual 2.0 Webqual versi ini, diterapkan dalam sebuah *website* B2B. Pada versi kali ini, lebih menekankan pada aspek Kualitas interaksi. Dan pada penelitian kali ini diujikan pada domain toko buku online seperti *Amazon*, *blackwells* dan *Internet Bookshop* dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari *web* mempengaruhi pembelian melalui internet
- c) WebQual 3.0 versi kali ini dari dua versi sebelumnya indikator-indikator pada kualitas *website* dituangkan ke dalam tiga kategori yaitu, kualitas *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dan pada versi kali ini diterapkan pada situs lelang *online*.
- d) WebQual 4.0 dan pada versi yang terbaru kali ini, WebQual menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan di dalamnya yaitu, *Usability*, *Information Quality* dan *Service interaction quality*. Dimana pada versi kali, dimensi untuk kualitas *website* telah digantikan dengan *usability*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei, yaitu penelitian survei yang diterapkan untuk mengumpulkan informasi dan data tentang populasi besar menggunakan sampel yang relatif kecil. Populasi dapat berhubungan dengan lembaga, institusi, orang dan unit sosial, dan sebagainya. Setelah data terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas jawaban responden untuk menghitung Indeks WebQual, Indeks WebQual digunakan untuk menentukan standar pada *website* akademik dilihat secara keseluruhan. Untuk mendapatkan WQI sebelumnya, perlu mengetahui beberapa nilai yaitu nilai bobot/kepentingan (*Mean of Importance*), skor maksimum (*Max. Score*), dan *weighted score (Wgt. Score)* sehingga nantinya Anda akan mendapatkan WQI dari masing-masing *website*[27].

Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* melalui konsep kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Tabel 1 menunjukkan kategori dan kuesioner webqual 4.0[28].

Tabel 2.1 Dimensi dan Pernyataan WebQual 4.0

| DIMENSI | Pernyataan Webqual 4.0 |
|--|---|
| Kualitas Penggunaan <i>(Usability quality)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa situs ini mudah dipelajari dan untuk dioperasikan 2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dipahami 3. Saya merasa situs ini mudah dinavigasi 4. Saya merasa situs mudah untuk digunakan 5. Situs memiliki tampilan yang menarik 6. Desain sesuai dengan jenis situs pada umumnya 7. Situs menyampaikan informasi yang sesuai 8. Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya |
| Kualitas informasi <i>(information quality)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 9. Memberikan informasi yang akurat 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi tepat waktu 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dipahami 14. Menyediakan informasi pada tingkat detail yang tepat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai |
| Interaksi Layanan <i>(Service interaction)</i> | <ol style="list-style-type: none"> 16. Memiliki reputasi yang baik 17. Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi 18. Informasi pribadi saya terasa aman 19. Menciptakan rasa personalisasi 20. Menyampaikan rasa komunitas 21. Memudahkan komunikasi dengan organisasi 22. Saya merasa yakin bahwa jasa akan diberikan seperti yang dijanjikan |

2.5 Variabel Webqual 4.0

Metode webqual ini, suatu metode yang tepat dalam mengukur kualitas sebuah *website*. Dalam metode webqual variabel yang dibutuhkan dalam mengukur kualitas sebuah

website antara lain kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) dalam sebuah *website*[29]. Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*. Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website*, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website*[30].

2.5.1 Usability

Usability Quality adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. Sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai[30]. *Usability* diasumsikan sebagai hal penting ketika menyangkut kepuasan pelanggan baik dari sisi kebutuhan maupun harapan. Pendapat lain mengatakan bahwa *usability* merupakan hal penting yang dibutuhkan untuk bertahan dalam lingkungan internet. Desain sebuah *website* harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan juga harus memastikan pengguna puas ketika menyelesaikan sebuah tugas dengan menggunakan *website* tanpa menghadapi satu kesulitan[21].

2.5.2 Information Quality

Information Quality (Kualitas informasi) dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*) *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya, kualitas informasi menjadi 3 indikator, yaitu : (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi serta sesuai dengan realita yang terjadi, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan informasi terbaru; (2) format (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat sasaran atau bermanfaat bagi yang menerima seperti menggunakan bahasa

yang mudah dimengerti) [30]. Kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk disajikan kepada penggunanya[30].

2.5.3 Service Interaction Quality

Service Interaction quality adalah mutu dari interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki situs lebih dalam yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs dan meliputi kemampuan yang memberi rasa aman saat digunakan, situs memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati [30].

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Tahun Penelitian | Judul Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil |
|----|--------------------------|------------------|---|--|---|
| 1 | Safira Nur Rahmaini [21] | 2018 | Analisis kualitas <i>Website</i> akademik menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance - Performance</i> | <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> | Hasil analisis kesenjangan menunjukkan hasil negatif disemua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> akademik di lima perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan Universitas Gunadarma memiliki nilai kesenjangan dan paling kecil. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator nomor 11, 14, dan 21 yang berhubungan dengan keakuratan dan <i>ke-up to date-an</i> informasi, informasi yang |

| | | | | | |
|---|--|------|--|--|--|
| | | | | | detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi pihak perguruan tinggi. |
| 2 | Febi Lailia, Dedy Irfan, Putra Jaya[31] | 2018 | Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas Website SMK SMTI Padang berdasarkan metode <i>Webqual 4.0</i> | <i>Usability, Information Quality, Service Quality</i> | Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas <i>usability</i> yang paling baik adalah kesesuaian dengan jenis <i>website</i> dengan pencapaian 43,71% sedangkan yang terparah adalah tampilan <i>website</i> menarik dengan pencapaian 20,87%, kualitas terbaik informasi adalah penyajian informasi dengan format yang sesuai dengan kinerja sebesar 43,71%, sedangkan yang terburuk adalah informasi yang mudah dipahami dengan pencapaian 20,13%, dan kualitas interaksi layanan terbaik adalah informasi pribadi keamanan dengan kinerja 42,71% sedangkan yang terburuk adalah reputasi website 27,87%, dan variabel ketiga <i>webqual 4.0</i> kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien korelasi sebesar 0,778. |
| 3 | Morita Puspita Sari, Arief Setyanto, Asro Nasiri[32] | 2022 | Analisis Kualitas Website Universitas Kahuripaa Kediri Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> | <i>Usability, Information, Service Interaction Quality</i> | Hasil survei ini adalah kualitas pengalaman pengguna, dan kualitas interaksi layanan tidak mempengaruhi kepuasan pada pengguna akhir. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari uji F untuk variabel bebas yaitu (X.1, X.2, X.3, X.4) secara simultan mempengaruhi variabel terikat yaitu (Y): 59.5%, sedangkan sisanya 40.5% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan perhitungan |

| | | | | | |
|---|--|------|---|---|--|
| | | | | | tingkat kinerja dan harapan variabel X.2 (kualitas informasi) dan variabel X.3 (kualitas interaksi layanan), kesenjangan lebih besar dari 0.29, menunjukkan ketidakpuasan pengguna jika harapan pengguna tidak memenuhi atribut yang ada. Oleh karena itu, berdasarkan hasil survei ini, perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada <i>website</i> Universitas Kahuripan Kediri. |
| 4 | Ridwan Aji Pamungkas, Excel Alfarishi, Erdian Aditiarna, Anang Mukhlisin, Rifda Faticha Alfa Aziza[33] | 2019 | Analisis Kualitas <i>Website</i> SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analyst</i> (IPA) | <i>Usability, Information, Service Interaction Quality</i> | Hasil yang diperoleh setelah penelitian adalah berkembangnya kegunaan <i>website</i> untuk user yang mengaksesnya. Hal lain seperti tampilan dan layanan yang disediakan menjadi faktor utama terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan <i>website</i> SMK Negeri 2 Sragen. |
| 5 | Asri Diana [34] | 2022 | Analisis kualitas <i>website</i> Universitas Abdurrab menggunakan metoda <i>webqual</i> 4.0 dan IPA | <i>Usability, Information quality, Interaction quality.</i> | Hasil analisa menunjukkan bahwa <i>website</i> univrab.ac.id belum sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesenjangan/gap dengan nilai paling tinggi pada indikator informasi terperinci sebesar -0,79, nilai analisis tingkat kesesuaian yang paling rendah indikator informasi terperinci sebesar 76% dan prioritas perbaikan terdapat pada indikator tampilan <i>website</i> , penyajian pengetahuan, informasi <i>up to date</i> , informasi terperinci, reputasi baik dan |

| | | | | | |
|---|--|------|--|--|--|
| | | | | | pandangan secara keseluruhan pengguna. |
| 6 | Deva Nur Fauziah, Dewi Ayu Nur Wulandari[35] | 2018 | Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode <i>webqual 4.0</i> | <i>Usability, Information Quality, Interaction Quality</i> | Berdasarkan hasil penelitian, ada yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan konsumen situs Bukalapak. Berdasarkan variabel <i>webqual 4.0</i> , hasil analisis baik secara parsial atau sekaligus dimensi kualitas dari <i>website</i> bukalapak berpengaruh signifikan terhadap pelanggan kepuasan di <i>website</i> bukalapak.com |
| 7 | Diana Aprilliani, Muhsammad Fikry, Marnala J. Hutajulu[36] | 2020 | Analisa Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pada Kualitas Situs Detik.com | <i>Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality</i> | Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada <i>website</i> Detik.com memberikan angka negatif (<0) yaitu sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja <i>website</i> Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran I, 10 indikator pada kuadran II, 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator masuk ke dalam kuadran IV. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pihak Detik.com khususnya pihak yang mengelola <i>website</i> Detik.com, serta bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya serta dapat memenuhi harapan pengguna |

| | | | | | |
|----|---|------|---|---|---|
| | | | | | layanan atau pengunjung <i>website</i> Detik.com |
| 8 | Muhammad Rifqi Firdaus, Dini Silvi Purnia, Kartika Handayani, Muhamad Fahmi Julianto [37] | 2020 | Analisis pengukuran kualitas <i>website</i> Cakrawalamedia .co.id dengan metode <i>webqual</i> 4.0x | <i>Usability, Information Quality, Interaction Quality</i> | Hasil dari penelitian ini berdasarkan variabel <i>webqual</i> , analisis menyatakan kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. |
| 9 | Arif Saputra, Denny Kurniadi [38] | 2019 | Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs | independent variables (namely content, accuracy, shape, ease of use and timeliness) dependent variable (satisfaction) | Hasil analisis diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 73,3%. Artinya, ada hubungan positif secara statistik antara konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan. jika masing-masing variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus dengan makna hubungan dalam arah yang sama. |
| 10 | Andiputra, Rinabi Tanamal [39] | 2019 | Analisis usability menggunakan metode <i>webuse</i> pada <i>website</i> kitabisa.com | Content, Organization, and Readability, Navigation and Links, Design User Interface, Performance and Effectiveness | Peneliti melakukan analisa dengan mengambil sampel 20 orang dan mendapatkan hasil Good pada ke empat variabel, dengan variabel tertinggi adalah variabel Content, Organization, and Readability yang mendapat skor 0.77, serta variabel terendah adalah desain user interface yang mendapatkan skor 0.70. |

| | | | | | |
|----|--|------|---|---|--|
| 11 | Maria Rosario B, Marrylintery Istoningtyas, Fitria Febrianti[40] | 2021 | Analisis kualitas website samsat Jambi menggunakan metode <i>Delone</i> dan <i>Mclean</i> | independent variables (system quality, information quality, service quality) dependent variable (use, user satisfaction, net benefits) | website SAMSAT Jambi mempunyai kelemahan diantaranya website tersebut kurang menarik dari segi interface dan terdapat menu yang error. Peneliti menganalisis tingkat kesuksesan website SAMSAT Jambi menggunakan metode Delone dan Mclean Serta Mengetahui pengaruh variabel independen (Kualitas dari sistem, kualitas dari informasi, kualitas terhadap layanan yang diberikan) terhadap variabel dependen (penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih) dengan menggunakan metode SEM dan software SmartPLS. Penelitian ini menghasilkan 7 hipotesis yang diterima dari 9 yang diajukan.. |
|----|--|------|---|---|--|

UNIVERSITAS MIKROSKIL