

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Anam, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Mi Al-Mursyidiyyah Al-'Asyirotusyafi'Iyyah," *J. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 2, p. 1, 2018, doi: 10.15408/jti.v11i2.8867.
- [2] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, "Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, p. 1, 2018.
- [3] W. D. R. Aji Darmanto, Theresia Pradiani, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT BELI DI BUKALAPAK.COM," 2020.
- [4] A. I. Permana, "PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN DI SITUS BELANJA ONLINE BUKALAPAK," 2020.
- [5] A. P. Ady Achadi\*, Mayla Surveyandini, "Pengaruh Kualitas Website E-Commerce, Kepercayaan, Persepsi Risiko dan Norma Subyektif terhadap Minat Beli Secara Online di bukalapak.com," 2021.
- [6] S. H. M. Sudarto, Erlanie Sufarnap, Djoni, "IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) UNTUK MENGUKUR KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE," 2020.
- [7] R. M. B. W. Catra Butu Winardi 1, Titin Pramiyati2, "Analisis Penilaian Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website Yayasan Beasiswa Jakarta Menggunakan Metode Webqual 4.0," 2021.
- [8] S. Yakub, P. S. Ramadhan, S. Zahara, and J. Halim, "Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality," *J. SAINTIKOM (Jurnal Sains Manaj. Inform. dan Komputer)*, vol. 19, no. 2, p. 85, 2021, doi: 10.53513/jis.v19i2.2619.
- [9] H. S. A, B. S. W. A. B, and A. F. S. C, "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER UNSIQ WONOSOBO," 2016.
- [10] I. gede kt. T. P. Budhi1 and Ni Kadek Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym," 2017.
- [11] D. M. Hutagalung, "Sitem informasi pelaporan akademik berbasis web (Studi pada fakultas

- Sains, Teknologi dan Informasi Universitas Sari Mutiara Indonesia),” *J. Mahajana Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 16–27, 2019.
- [12] T. Kurniawan, “Aplikasi Investasi Dalam Mensejahterakan Masyarakat Usaha Kelas Menengah Berbasis Web,” *TECHSI - J. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 2, p. 213, 2019, doi: 10.29103/techsi.v11i2.705.
- [13] K. Hapsaria and Yudi Priyadib, “Perancangan Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0,” 2017.
- [14] T. Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, “Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung,” *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020, doi: 10.20527/klik.v7i1.303.
- [15] Marhaeni, “Rancang bangun aplikasi,” *Chemosphere*, vol. 7, no. 1, p. Frieyadie, Kristiana, T. (2016). Rancang Bangun, 2017, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/bs.ampbs.2017.04.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.arabjc.2013.08.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.chemosphere.2013.01.075><http://www.pnas.org/cgi/doi/10.1073/pnas.0308555101><http://www.treemediation.com/technical/phyto remed>
- [16] S. Prodi, M. Bisnis, and F. Ekonomi, “1,2 1 , 2,” vol. 5, no. 3, pp. 2988–2995, 2018.
- [17] M. S. Muslena Layla, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM DALAM MENGIKUTI WEBINAR SELAMA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0,” 2020.
- [18] safira nur Rahmaini, “ANALISIS KUALITAS WEBSITE AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA),” *World Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–15, 2018, [Online]. Available: <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023><http://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- [19] I. P. 1 and Nurfia Oktaviani Syamsiah 2, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI.,” 2021.
- [20] A. Manik1, I. Salamah2, and Eka Susanti3, “PENGARUH METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA,” 2017.
- [21] M. Webqual and D. A. N. Impotance, “Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan,”

- vol. 7, no. 1, 2021.
- [22] K. Roz, “Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0,” 2020.
- [23] N. Luh *et al.*, “Analisis Pengukuran Faktor Usability Sistem Informasi Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika Stikom Bali,” *Semnasteknomedia Online*, vol. 4, no. 1, pp. 6–7, 2016.
- [24] M. Helmiawan, Y. Akbar, and Y. Y. Sofian, “Evaluasi dan Uji Kualitas Website dengan Metode Webqual (Studi Kasus: STMIK Sumedang),” *J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–4, 2019, doi: 10.47292/joint.v1i1.5.
- [25] D. Napitupulu, “Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University),” *Int. J. Adv. Sci. Eng. Inf. Technol.*, vol. 7, no. 3, pp. 792–798, 2017, doi: 10.18517/ijaseit.7.3.1748.
- [26] R. K. Umam and N. P. Hariastuti, “Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Terap. VI Inst. Teknol. Adhi Tama Surabaya*, pp. 339–344, 2018.
- [27] V. Devani and R. A. Rizko, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) dan Potential Gain in Customer Value ( PGCV ),” *J. Rekayasa Dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 24–29, 2016.
- [28] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [29] H. Aswar, “Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pengguna,” *Simp. Nas. Ilmu Pengetah. dan Teknol.*, p. A-1-A-9, 2016.
- [30] W. Rahmawanti, “Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Webqual 4.0,” *J. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 21, no. 100, pp. 129–135, 2016.
- [31] A. R. Abdu’a and S. Wasiyanti, “Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp. 143–148, 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.6357.
- [32] S. M. Widodo and J. Sutopo, “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer,” *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.

- [33] A. & Dkk, "Analisis Kualitas Website Sumatera Ekspres Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi," *J. Sist. Inf.*, pp. 1–12, 2018.
- [34] M. B. Firdaus, N. Puspitasari, E. Budiman, J. A. Widians, and N. Bayti, "Analysis of the effect of quality mulawarman university language center websites on user satisfaction using the webqual 4.0 method," *Proc. ICAITI 2019 - 2nd Int. Conf. Appl. Inf. Technol. Innov. Explor. Futur. Technol. Appl. Inf. Technol. Innov.*, no. June 2020, pp. 126–132, 2019, doi: 10.1109/ICAITI48442.2019.8982143.
- [35] D. A. N. W. Deva Nur Fauziyah, "Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0," *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.
- [36] Furkonudin, E. Suryadi, and Darmanto, "Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Bibli.Com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online," *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2016*, vol. 4, no. 1, pp. 7–12, 2016, [Online]. Available: <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/download/1281/1211>
- [37] T. Chandra and D. Novia, "Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in 'Jakarta' Optical Pekanbaru," *Procur. J. Ilm. Manaj.*, vol. 7, no. 2, pp. 125–139, 2019.
- [38] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>
- [39] S. Bagaskara and S. Suparto, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Sepatu SANS.INC Dengan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. SENOPATI Sustain. Ergon. Optim. Appl. Ind. Eng.*, vol. 1, no. 1, pp. 24–31, 2019, doi: 10.31284/j.senopati.2019.v1i1.530.
- [40] S. Wibowo, A. Setyanto, and A. Nasiri, "Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi," *Semnasteknomedia Online*, vol. 6, no. 1, pp. 2-13–19, 2018.
- [41] A. Yulandari, W. W. Winarno, and A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Layanan Website Alumni Menggunakan Metode Webqual 4.0 Evaluation of Service Quality for Alumni Website Using Webqual 4.0 Method," *Univ. AMIKOM Yogyakarta*, vol. 5, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://alumni.amikom.ac.id>.
- [42] Y. Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan

- Nasabah,” *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 3, no. 01, p. 63, 2017, doi: 10.29040/jiei.v3i01.100.
- [43] B. A. B. L. Kepustakaan and K. Pustaka, “Bab 2 landasan kepustakaan 2.1,” pp. 5–7, 2017.
- [44] M. F. Ashary, “Brand Switching Pada Produk Sepeda Motor Yamaha Ke Sepeda Motor Honda,” 2019.
- [45] PLANO DE DISCIPLINA - PROF LEONARDO - POLÍTICAS PÚBLICAS, “No Title,” *ペインクリニック学会治療指針 2*, pp. 1–9, 2019, doi: .1037//0033-2909.I26.1.78.
- [46] N. Ridha, “Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian,” *J. Hikmah*, vol. 14, no. 1, pp. 62–70, 2017, [Online]. Available: <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- [47] R. F. Akbar, “Studi Analisis Perilaku (Analisis Faktor-faktor Komitmen Organisasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Guru Madrasah Swasta di Jawa Tengah,” *Skripsi*, pp. 121–180, 2018.
- [48] R. TOPÇU, GÖRKEM, “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title,” no. June, p. 2013, 2017.
- [49] A. Sholikhah, “Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif,” *KOMUNIKA J. Dakwah dan Komun.*, vol. 10, no. 2, pp. 342–362, 2016, doi: 10.24090/komunika.v10i2.953.
- [50] Y. Zamrodah, *済無No Title No Title No Title*, vol. 15, no. 2. 2016. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAQBAJ&lpg=PA3&ots=IYn0VZkmY6&dq=uji validitas dan reliabilitas&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q=uji validitas dan reliabilitas&f=false>
- [51] M. S. Dian Ayunita N.N. Dewi, “Uji Validitas dan Reliabilitas,” *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtik/article/download/2100/1544>
- [52] D. A. WIDYASTUTI, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SKRIPSI.” 2019.
- [53] S. Muthmainnah, L. Slamet, and T. Sriwahyuni, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL kemahasiswaan.ft.unp.ac.id MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler),” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 5, no. 1, 2017, doi: 10.24036/voteteknika.v5i1.6423.