

Analisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website Susu Mak Tam Dengan Metode Webqual

Diterima: 10 Juni 2024
Revisi: 10 Juli 2024
Terbit: 1 Agustus 2024

¹Mohammad Ainun Naja Fauzi, ²Farhan Gagat Retnanto, ³Afrizal Ahmad Bayu Prasetyo, ⁴Priyo Wildan Saputro, ⁵Moh. Iqbal Iqza Jauhar.

¹Fakultas Teknik & Ilmu Komputer, ²Sistem Informasi, ³Universitas Nusantara PGRI Kediri

¹moinafafauzi@gmail.com, ²farhangagat@gmail.com, ³afrizalbayu06@gmail.com, ⁴priyowildans@gmail.com, ⁵iqbaljauhar99@gmail.com

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna terhadap situs web Susu Mak Tam, menggunakan metode WebQual. Metode WebQual digunakan untuk mengukur kualitas situs web dengan tiga dimensi utama yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Pengguna. Data dikumpulkan melalui survei online yang menanyakan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek situs web, termasuk navigasi, kegunaan, dan desain visual. Hasil Penelitian data menunjukkan bahwa kualitas informasi, layanan, dan pengguna secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini, kualitas website Susu Racik Mak Tam dinilai dengan menggunakan metode Webqual 4.0 sebagai alat evaluasi pengendalian kualitas sistem. Di dalam website, terdapat variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas di penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Hasil tanggapan kuisisioner menunjukkan bahwa frekuensi tanggapan tertinggi adalah sekitar 4,3 sedangkan frekuensi tanggapan terendah adalah sekitar 3,7 hal ini menunjukkan website Susu Racik Mak Tam mempunyai kualitas dan termasuk dalam kategori “MEMUASKAN”.

Kata Kunci: Website Berita, Metode Webqual, Interaksi Manusia dan Komputer, Susu Mak Tam

Abstract— This study aims to analyze the quality and user satisfaction of the Susu Mak Tam website using the WebQual method. The WebQual method is employed to measure website quality across three main dimensions: Information Quality, Service Quality, and User Quality. Data were collected through an online survey querying users' perceptions of various website aspects, including navigation, usability, and visual design. Research findings indicate that information, service, and user quality significantly influence user satisfaction. In this study, the Susu Racik Mak Tam website's quality was assessed using the Webqual 4.0 method as a system quality control tool. Within the website, there are variables influencing usage quality, information quality, and interaction quality. Questionnaire responses revealed the highest frequency of responses around 4.3, while the lowest frequency was around 3.7, indicating that the Susu Racik Mak Tam website has satisfactory quality and falls into the "SATISFACTORY" category.

Keywords: News Website, Webqual Method Human and Computer Interaction, Susu Mak Tam

This is an open access article under the CC BY-SA License.



Penulis Korespondensi:

Mohammad Ainun Naja Fauzi,
Sistem Informasi,
Universitas Nusantara PGRI Kediri,
Email: moinafafauzi@gmail.com,
ID Orcid: [<https://orcid.org/0009-0004-5395-3371>]
Handphone: 0878-9428-0255

I. PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin maju, reputasi situs web telah menjadi hal yang krusial bagi strategi pemasaran dan penjualan banyak bisnis[1]. Situs web tidak lagi hanya menjadi alat untuk mengumpulkan informasi, mereka juga merupakan platform interaktif yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan produk dan pemasok secara pribadi dan langsung[2]. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemilik bisnis untuk memastikan bahwa situs web mereka tidak hanya menyediakan konten yang menarik, tetapi juga menawarkan pengalaman yang memuaskan.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna terhadap situs web Susu Mak Tam, sebuah produsen susu terkemuka, menggunakan metode WebQual. Susu Mak Tam telah lama dikenal karena kualitas produknya yang unggul dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Namun, dalam era digital ini, kualitas situs web mereka juga menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru.

Metode WebQual dipilih karena keunggulannya[3]. Dalam mengukur kualitas situs web dari perspektif pengguna. Dengan tiga dimensi utama: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Pengguna, metode ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi berbagai aspek kritis dari situs web. Melalui analisis data yang mendalam, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas situs web berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan[4].

Mengingat dari hal ini, penelitian tidak hanya akan bermanfaat bagi Susu Mak Tam dalam meningkatkan situs web mereka, namun juga akan memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman kita tentang pentingnya kualitas situs web dalam konteks bisnis modern dan pengalaman pengguna[5].

II. METODE

2.1 Metode WebQual

WebQual adalah pendekatan terkait pekerjaan yang digunakan untuk menilai kualitas situs web dari sudut pandang pengguna. Sebagaimana diuraikan oleh Barnes dan Vidgen, metode ini mengidentifikasi tiga dimensi utama kualitas situs web yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas pengguna[6]. Kualitas Informasi mencakup keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi. Kualitas Layanan mencakup kemudahan penggunaan, responsivitas, dan keandalan layanan. Sedangkan Kualitas Pengguna berkaitan dengan kenyamanan dan kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan situs web. Metode ini memberikan panduan dalam mengevaluasi aspek-aspek kunci dari situs web untuk meningkatkan pengalaman pengguna[7].

2.2 Kerangka Berpikir

Table 1. Alur penelitian



1. Desain Penelitian:

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna website Susu Mak Tam. Desain penelitian ini melibatkan survei online yang dikembangkan berdasarkan kerangka kerja WebQual untuk mengumpulkan data dari pengguna situs web[8].

2. Sampel:

Sampel penelitian terdiri dari pengguna aktif situs web Susu Mak Tam. Pengguna dipilih melalui teknik sampel bertujuan, yang mencakup pengguna yang telah menggunakan situs web dalam jangka waktu tertentu sebelum survei dilaksanakan. Ukuran sampel yang diperlukan ditentukan berdasarkan analisis kekuatan statistik untuk mendapatkan hasil yang representatif.

3. Instrumen:

Instrumen penelitian yang digunakan adalah survei online yang terstruktur. Survei dirancang berdasarkan kerangka kerja WebQual, yang mencakup dimensi kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas pengguna. Pertanyaan dalam survei mengukur persepsi pengguna terhadap berbagai aspek situs web, termasuk navigasi, kegunaan, ketersediaan informasi, dan responsivitas[9].

4. Prosedur Pengumpulan Data:

Data dikumpulkan menggunakan survei online yang dikirimkan kepada pengguna melalui email atau formulir yang dapat diisi secara privasi di website Susu Mak Tam. Survei tersebut mencakup pertanyaan tentang pengalaman pengguna dengan situs web, serta pertanyaan demografis untuk memahami profil pengguna.

5. Analisis Data:

Dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial, data yang dikumpulkan akan dianalisis. Kualitas website (informasi, layanan, dan pengguna) akan diukur menggunakan skala Likert secara transparan. Selanjutnya, analisis regresi berganda akan dilakukan untuk menilai dampak masing - masing variabel terhadap kinerja pengguna.

6. Etika Penelitian:

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan memperhatikan etika penelitian yang berlaku, termasuk prinsip kerahasiaan dan anonimitas data, serta persetujuan partisipan. Sebelum mengisi survei, peserta akan diberikan informasi tentang tujuan penelitian dan hak-hak mereka, termasuk hak untuk menarik diri dari partisipasi kapan pun mereka mau.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah website Susu Mak Tam. Website ini berfungsi sebagai media komunikasi antara dosen dan siswa tentang berbagai pilihan menu dan sumber informasi.

Gambar singkat mengenai website:



Gambar 1. Website Susu Racik Mak Tam

2. Instrumen penelitian

Sebagaimana dikemukakan oleh Ridwan(2015), Instrumen penelitian berguna untuk menyesuaikan variabel yang akan diteliti[10]. Banyaknya instrumen yang digunakan tergantung dari banyaknya variabel yang akan diteliti. Instrumen digunakan untuk menyesuaikan nilai variabel yang akan diamati. Sejumlah variabel yang digunakan antara lain kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan pengalaman pengguna website Susu Racik Mak Tam. Berikut beberapa indikator dari variabel-variabel penelitian yang dijadikan pernyataan kuesioner :

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Pernyataaan
X1	Usability
	P1. Saya merasa mudah mempelajari website susu racik mak tam
	P2. Saya merasa mudah untuk menjalankan menu-menu pada website susu racik mak tam
	P3. Website susu racik mak tam menyampaikan kompetensi terkait perusahaan
X2	Information Quality
	P4. Website susu racik mak tam memberikan informasi yang akurat
	P5. Website susu racik mak tam memberikan informasi yang dapat dipercaya
	P6. Website susu racik mak tam memberikan informasi yang relevan
	P7. Website susu racik mak tam memberikan kesan menarik minat dan perhatian

X3	Service Interaction Quality
	P8. Menu pada website susu racik mak tam memiliki keterkaitan satu sama lain
	P9. Saya merasa bahwa situs web ini merespons dengan cepat terhadap tindakan atau permintaan saya.
	P10. Saya merasa bahwa waktu pemuatan halaman situs web ini cukup singkat.
X4	User satisfaction
	P11. Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan website susu racik mak tam
	P12. Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan susu racik mak tam

Data dari kuesioner akan diekspor dalam file Excel dan digunakan sebagai data mentah untuk dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Empat variabel yang digunakan dalam penelitian ini : kualitas pengguna (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi (X3), dan kepuasan pengguna (X4). Pewawancara mungkin disusun berdasarkan tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Setiap pernyataan mempunyai potensi positif dan negatif. Indikator responden jawaban dapat dikonstruksi menggunakan lima kategori: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala likert, variabel yang sedang dipertimbangkan hendaknya ditampilkan sesegera mungkin menjadi beberapa indikator dan subindikator berbeda yang digunakan untuk menyesuaikan jawaban terhadap pertanyaan. Pernyataan yang dapat digunakan pada skala Likert dibagi menjadi dua kategori : pernyataan positif dan negatif. Masing-masing pernyataan ini diberi skor.

3. Uji Validitas

Tujuan validasi ini untuk menilai data yang sah atau konsisten dengan metodologi penelitian yang digunakan[11]. Salah satu prinsip yang digunakan dalam penelitian ini adalah membandingkan penelitian masing-masing variabel dengan skor keseluruhan semua variabel. Pemeriksaan validitas pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

		Correlations												
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	total_skor
p1	Pearson Correlation	1	.277	.449 ^{**}	.416 ^{**}	.536 ^{**}	.345	.542 ^{**}	.631 ^{**}	.359	.552 ^{**}	.623 ^{**}	.600 ^{**}	.683 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.139	.013	.022	.002	.062	.002	.003	.001	.002	.000	.000	.000
	N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation		1	.537 ^{**}	.581 ^{**}	.267	.537 ^{**}	.569 ^{**}	.321	.589 ^{**}	.614 ^{**}	.614 ^{**}	.546 ^{**}	.714 ^{**}
	Sig. (2-tailed)			.139	.002	.001	.154	.002	.001	.003	.001	.000	.000	.002
	N			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation			1	.693 ^{**}	.727 ^{**}	.660 ^{**}	.650 ^{**}	.468 ^{**}	.565 ^{**}	.606 ^{**}	.605 ^{**}	.444 ^{**}	.614 ^{**}
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.014	.000
	N				30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation				1	.521 ^{**}	.701 ^{**}	.654 ^{**}	.396 ^{**}	.667 ^{**}	.642 ^{**}	.659 ^{**}	.448 ^{**}	.616 ^{**}
	Sig. (2-tailed)					.022	.001	.000	.003	.000	.000	.000	.013	.000
	N					30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation					1	.578 ^{**}	.530 ^{**}	.642 ^{**}	.461 ^{**}	.665 ^{**}	.379 ^{**}	.356 ^{**}	.726 ^{**}
	Sig. (2-tailed)						.002	.154	.000	.003	.001	.003	.039	.000
	N						30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation						1	.472 ^{**}	.456 ^{**}	.457 ^{**}	.498 ^{**}	.795 ^{**}	.498 ^{**}	.770 ^{**}
	Sig. (2-tailed)							.062	.011	.011	.000	.000	.005	.000
	N							30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation							1	.444 ^{**}	.671 ^{**}	.594 ^{**}	.513 ^{**}	.436 ^{**}	.791 ^{**}
	Sig. (2-tailed)								.014	.000	.001	.004	.016	.000
	N								30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation								1	.516 ^{**}	.514 ^{**}	.459 ^{**}	.291	.676 ^{**}
	Sig. (2-tailed)									.000	.003	.029	.000	.011
	N									30	30	30	30	30
p9	Pearson Correlation									1	.511 ^{**}	.587 ^{**}	.338	.745 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										.001	.001	.008	.000
	N										30	30	30	30
p10	Pearson Correlation										1	.613 ^{**}	.633 ^{**}	.842 ^{**}
	Sig. (2-tailed)											.000	.000	.000
	N											30	30	30

Gambar 2. Hasil Uji Validitas

Gambar tersebut adalah tabel korelasi Pearson yang menunjukkan hubungan antara beberapa variabel (p1, p2, ..., p12) dan total skor. Setiap sel dalam tabel berisi dua informasi utama: nilai korelasi Pearson dan nilai signifikansi (Sig. (2-tailed)).

Misalnya, korelasi antara p1 dan p2 adalah 0.277 dengan p-value 0.013, menunjukkan korelasi positif yang lemah tetapi signifikan secara statistik. Sementara itu, korelasi antara p3 dan p7 adalah 0.659 dengan p-value 0.000, menunjukkan korelasi positif yang kuat dan sangat signifikan.

Tabel ini membantu dalam menganalisis hubungan antar variabel dalam dataset, memungkinkan untuk mengidentifikasi pasangan variabel yang memiliki hubungan kuat dan signifikan yang mungkin penting untuk studi atau analisis lebih lanjut.

4. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian akan dianggap andal jika instrumen yang digunakan untuk pengujian objek yang identik akan menghasilkan data yang sama dengan periode waktu yang berbeda (Sugiyono, 2014)[12]. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa baik instrumen pengukuran menunjukkan tingkat keakuratan, konsistensi, dan ketepatan. Pengujian ini menggunakan metode consistency[13]. Ketentuan yang digunakan adalah: Jika suatu variabel mempunyai nilai Alpha lebih besar dari 0,60 maka dianggap reliabel[14].

➔ **Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	12

Gambar 3. Hasil Uji Reliabilitas SPSS

Gambar tersebut menunjukkan hasil analisis reliabilitas untuk skala yang melibatkan semua variabel. Bagian pertama, "Case Processing Summary," menyatakan bahwa semua 30 kasus yang dimasukkan dalam analisis valid, dengan tidak ada kasus yang dikeluarkan.

Bagian kedua, "Reliability Statistics," menampilkan nilai Cronbach's Alpha, yang adalah 0.931. Ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi untuk skala yang digunakan. Cronbach's Alpha adalah ukuran konsistensi internal dari skala atau kuesioner, dengan nilai mendekati 1 menunjukkan bahwa item-item dalam skala tersebut sangat konsisten dalam mengukur konsep yang sama. Jumlah item yang diuji adalah 12, sesuai dengan jumlah variabel dalam skala tersebut.

5. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis kepuasan dan pengguna terhadap website Susu Racik Mak Tam didasarkan pada hasil kuesioner yang dibuat pada instrumen atau fitur yang ada pada metode WebQual dan menggunakan skala Likert sebagai alat pengukurannya[15].

Tabel 3. Bobot Nilai Jawaban Responden

JAWABAN	SKOR
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	1

Tabel 4. Interval Penilaian Skala Likert

Sangat Memuaskan	SM	$4,2 \leq x \leq 5$
Memuaskan	M	$3,4 \leq x < 4,2$
Cukup Memuaskan	CM	$2,6 \leq x < 3,4$
Kurang Memuaskan	KM	$1,8 \leq x < 2,6$
Tidak Memuaskan	TM	$1 \leq x < 1,8$

Berdasarkan pada tabel interval skala Likert, ambang batas respon dapat dianalisis sebagai berikut :

Skor Jawaban : Jumlah Total setiap variabel

Keseluruhan Skor : $(SM*5) + (M*4) + (CM*3) + (KM*2) + (TM*1)$

Skor Rata-Rata : Total Skor dibagi dibagi dengan jumlah responden.
 Analisis Diambil dari Rata-Rata Skor, penafsirannya pada Tabel 3.

Tabel 5. Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden

NO	VAR	SKOR JAWABAN					TS	SR	I
		SM	M	CM	KM	TM			
USABILITY QUALITY									
1	P1	10	14	5	1	0	123	4,1	M
2	P2	12	11	6	1	0	124	4,1	M
3	P3	6	18	4	2	0	118	3,9	M
INFORMATION QUALITY									
4	P4	9	13	5	3	0	118	3,9	M
5	P5	8	14	6	1	1	117	3,9	M
6	P6	9	14	5	2	0	120	4	M
7	P7	7	13	4	6	0	111	3,7	M
SERVICE INTERACTION QUALITY									
8	P8	7	15	7	1	0	118	3,9	M
9	P9	7	14	5	3	1	113	3,7	M
10	P10	8	14	6	0	2	116	3,8	M
USER SATISFICATION									
11	P11	10	15	5	0	0	125	4,2	SM
12	P12	14	13	2	1	0	130	4,3	SM
TOTAL		107	168	60	21	4	1.43 3	47,5	M

Berdasarkan Tabel 5, skor respon yang paling sering muncul adalah rentang 3-5 dengan interpretasi “Memuaskan”, dengan interval terendah 4,3 untuk variabel yang digunakan untuk memberikan informasi lebih lanjut. Meskipun variabel yang digunakan memiliki interval rata-rata sebesar 3,7% untuk informasi pribadi yang diungkapkan itu aman. Walaupun memiliki interval rendah masih kategori interpretasi “Memuaskan”.

IV. KESIMPULAN

Hasil tanggapan kuisisioner menunjukkan bahwa frekuensi tanggapan tertinggi adalah sekitar 4,3 sedangkan frekuensi terendah 3,7 hal ini menunjukkan bahwa website Susu Racik Mak Tam mempunyai kualitas “MEMUASKAN” karena kedua skor tersebut masuk dalam interpretasi “MEMUASKAN”. Karena kepenggunaan situs web memberikan hasil yang lebih rendah dibandingkan penggunaan lainnya, perhatian lebih harus diberikan pada kegunaan situs

web dalam hal ini. Hasil studi pengguna ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi oleh pengembang website dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian lebih lanjut akan dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk mengidentifikasi metode mana yang memberikan hasil yang lebih akurat. Artinya pengembangan website dapat dilakukan terutama dengan bantuan tim pengembangan penelitian, namun juga harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Menembus dan H. Pelanggan, “MANAJEMEN KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU SRI WIDYASTUTI.”
- [2] D. A. Saputra dan T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri,” *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 1, hlm. 17–22, 2022.
- [3] I. Setia Kamila, I. Sartika Eris Maghfiroh, dan B. Trias Hanggara, “Analisis Kualitas Situs Jobseeker Glints Dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” 2017. [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [4] D. B. Panggabean, R. L. Rosanti, F. Al-Islama, A. Putra, dan K. Kunci, “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Layanan Pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang,” *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 2023.
- [5] * Nadila dkk., “Pengaruh Kualitas dan Layanan Website Terhadap Minat Pembelian Konsumen dalam Situs E-commerce,” *Jurnal Penelitian Sistem Informasi*, no. 2, hlm. 121–133, 2024, doi: 10.54066/jpsi.v2i2.1902.
- [6] G. Firsta Adnyana, A. Tommy, dan A. Prawira Kusuma, “PENGUKURAN KUALITAS LAMAN WEBSITE UNIVERSITAS DHYANA PURA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0.” [Daring]. Tersedia pada: www.undhirabali.ac.id
- [7] E. kurniawati, C. Indah Ratnasari, dan F. Teknologi Industri UII Yogyakarta, “Penguji-an Pengalaman Pengguna (User Experience) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ): Studi Kasus Pada Website Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.” [Daring]. Tersedia pada: www.fit.uui.ac.id.
- [8] M. Huda, H. B. Santoso, dan S. Rahayuningsih, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri,” vol. 1, no. 1, hlm. 30–39, 2017.
- [9] Martin. Palm dan Mass.). S. U. Materials Research Society. Fall Meeting (2008 : Boston, *Advanced intermetallic-based alloys for extreme environment and energy applications : Symposium held December 1-4, 2008, Boston, Massachusetts, U.S.A.* Materials Research Society, 2009.
- [10] P. Sopiyan, “Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian,” vol. 13, no. 2, 2022.
- [11] N. Miftahul Janna dan D. Pembimbing, “KONSEP Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.”
- [12] A. Wahyu dan P. Kemenkes Surakarta Jurusan Fisioterapi, “Item number 3 (Thoraks value 301), Item number 4 (Lumbar value 489) Item number 5 (Pelvic 334).”
- [13] A. Mustopa, S. Agustiani, S. Khotimatul Wildah, dan S. Nusa Mandiri, “Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0”, doi: 10.31294/jp.v17i2.
- [14] A. Jurusan Akuntansi, F. Ekonomi dan Bisnis, U. Wahid Hasyim, dan J. Akuntansi, “[50,” *Agustus 2022 Journal of Accounting and Finance*, vol. 1, no. 1, doi: 10.22219/jafin.xxxxxxxx.
- [15] D. Santi Djaeng, B. Burhanudin, S. Bina, dan M. Palu, “53 Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer ANALISA KUALITAS WEBSITE STMIK BINA MULIA PALU MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL,” vol. 2, no. 2, 2016.