

ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

¹Adhita Arif Setyawan, ²Arif Setiawan

¹Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan,

²Program Studi Sistem Informasi

¹Politeknik Piksi Ganesha, ²Universitas Muria Kudus

Email: ¹adhitammsi@gmail.com, ²arif.setiawan@umk.ac.id

ABSTRACT

The development of online stores is currently greatly increasing. This can be seen from the increasing number of local and international online store service providers that have sprung up, making competition even more competitive. The development of online stores is supported by developments in information technology and unlimited use of the internet. This has an influence on the behavior of consumers who want fast and accurate information. The quality of a website can be measured through three dimensions of quality, namely the quality of ease of operation for users which includes easy to understand, browse, use, and attractive. Then the quality of the information conveyed includes information that is accurate, reliable, up to date, according to the topic of discussion and details. The last is the quality of interaction which includes providing a sense of security when consumers make transactions, being able to provide convenience in communicating with fellow users, having trust in storing consumer personal information and creating a specific community. Now with so many online sales, many websites compete by providing an attractive appearance on the website, providing accurate service and information so that users don't hesitate in making transactions. Based on the background above, the authors propose a study entitled "Analysis of Shopee.co.id Website Quality on User Satisfaction Using the WebQual 4.0 Method".

Keywords: *Information System Analysis, WebQual 4.0 Method*

ABSTRAK

Perkembangan toko online saat ini sangat meningkat. Hal ini dapat dilihat dari bertambah banyaknya penyedia layanan toko online lokal maupun internasional yang bermunculan sehingga membuat persaingan semakin kompetitif. Perkembangan toko online didukung dari perkembangan teknologi informasi dan penggunaan internet yang tidak terbatas. Hal tersebut memiliki pengaruh pada perilaku konsumen yang menginginkan informasi yang cepat dan akurat. Kualitas dari sebuah website itu dapat diukur melalui tiga dimensi kualitas, yaitu kualitas kemudahan pengoperasian bagi pengguna yang mencakup mudah dipahami, ditelusuri, digunakan, menarik. Lalu kualitas informasi yang disampaikan mencakup informasi yang akurat, terpercaya, up to date, sesuai topik bahasan dan detail. Yang terakhir kualitas interaksi yang mencakup pemberian rasa aman ketika konsumen

melakukan transaksi, mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi sesama pengguna, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi konsumen dan menciptakan komunitas yang spesifik. Sekarang dengan banyaknya penjualan secara online, banyak website yang bersaing dengan cara memberikan tampilan yang menarik pada website, memberikan pelayanan dan informasi yang akurat sehingga para pengguna tidak ragu dalam bertransaksi. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengajukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Website Shopee.co.id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0 “.

Katakunci : *Analisis Sistem Informasi, Metode WebQual 4.0*

PENDAHULUAN

Perkembangan toko *online* saat ini sangat meningkat. Hal ini dapat dilihat dari bertambah banyaknya penyedia layanan toko *online* lokal maupun internasional yang bermunculan sehingga membuat persaingan semakin kompetitif. Perkembangan toko *online* didukung dari perkembangan teknologi informasi dan penggunaan internet yang tidak terbatas. Hal tersebut memiliki pengaruh pada perilaku konsumen yang menginginkan informasi yang cepat dan akurat.

Penjualan barang terdiri dari berbagai macam kebutuhan seperti baju, sepatu, elektronik bahkan obat. Penjualan secara *online* merupakan salah satu cara yang digunakan para pelaku bisnis untuk memudahkan calon pembeli tanpa harus datang ke toko langsung yang dirasa kurang efisien untuk dilakukan pada masa sekarang yang sudah mengenal teknologi informasi. Harga barang yang dulu tidak banyak diketahui oleh masyarakat kini bisa kita lihat melalui toko-toko *online* sebagai bahan pertimbangan atau perbandingan terhadap toko *online* yang lainnya.

Pembelian barang secara *online* sudah banyak dilakukan di Indonesia, terutama kota-kota besar.

Shopee.co.id adalah perusahaan yang bergerak dibidang toko *online*, shopee di luncurkan secara terbatas pada awal 2015 dikawasan asia tenggara. Platform ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur social yang inovatif untuk menjadikan jual beli secara *online* lebih menyenangkan, aman dan praktis. *Chief Executive Officer* shopee, Chris Feng, mengatakan bahwa shopee merupakan platform belanja *online* yang mengusung konsep sosial, dimana penggunanya tak hanya berfokus pada jual beli saja, tetapi juga bisa langsung berinteraksi sesama pengguna lewat fitur pesan instan.

Sekarang dengan banyaknya penjualan secara *online*, banyak website yang bersaing dengan cara memberikan tampilan yang menarik pada website, memberikan pelayanan dan informasi yang akurat sehingga para pengguna tidak ragu dalam bertransaksi. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengajukan penelitian dengan

judul “Analisis Kualitas *Website* Shopee.co.id Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0“.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas

Keseluruhan karakteristik produk dan jasa meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Feignbaum, 2000).

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa.

Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan *output* bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.

2. Pengukuran Kualitas *Website*

Ada 5 kriteria untuk mengukur suatu situs (*website*), yaitu ketepatan

(accuracy), sumber (authority), tujuan (objectivity), peredaran (currency), dan ulasan berita (coverage) (Kapoun, 1998 dan Beck, 1997). Metode yang dipakai untuk mengukur kualitas situs antara lain :

a. *Metode Quality Function Deployment (QFD)*

sebagai proses perencanaan sistematis yang diciptakan untuk membantu perusahaan atau organisasi yang mengatur semua elemen yang diperlukan untuk mendefinisikan, merancang, dan membuat produk atau menyajikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna / user (Daetz,1995). Tindakan-tindakan teknik yang dilakukan dalam *Quality function Deployment (QFD)* meliputi 3 proses utama, yaitu *product planning, design planning, dan production planning*. Proses tersebut merupakan suatu susunan proses yang terstruktur dan sistematis, yang memudahkan teknisi untuk mewujudkan keinginan user dengan tepat. Setiap proses saling berurutan dan berkesinambungan satu sama lain, sehingga tidak dapat dilakukan secara terpisah.

b. *Metode Servqual*

yaitu salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna / user atas jasa atau informasi yang diterimanya, suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pengguna / user. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithamil, Parasuraman & Berry, dan

telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa / pengguna. Metode ini menggunakan pengukuran kualitas pengguna / user secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas pengguna / user seperti *tangibles* (bukti terukur), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Tujuan dari penggunaan dimensi servqual dalam pengukuran dalam perbaikan kualitas pengguna / user yang berorientasi terhadap kepuasan pengguna / user.

c. *Metode Webqual*

Merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas situs (*website*) berdasarkan persepsi pengguna / user. Dimensi yang digunakan ada empat yaitu, Kualitas Penggunaan (*Usability* dari *human komputer interaction*), kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (*Service Interaction Quality*), Kualitas keseluruhan (*Overall Impression*).

3. Instrumen WebQual

Instrumen WebQual menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika WebQual 1.0 menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, WebQual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk

diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Barnes, S., & Vigden, R., 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs, Kualitas informasi yang disediakan, dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai WebQual 3.0. Analisa lanjutan terhadap WebQual 3.0 menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang akhirnya mengganti kategori pertama, yaitu kualitas situs menjadi kategori kegunaan (Barnes, S., & Vigden, R., 2003).

4. Dimensi Webqual

Dimensi Webqual 4.0 terdiri dari kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan penilaian secara keseluruhan. Penjelasan dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut :

- a. *Usability* / kegunaan adalah “sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat”. (Suyanto, 2009) Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kegunaan adalah kualitas kemudahan dan kecepatan dalam pengoperasian suatu aplikasi atau web dengan tampilan disain yang disampaikan pada pengguna. Menurut (Barnes, S., & Vigden, R., 2002), kegunaan telah dibaginya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai

kemudahan dalam pengoperasian situs, interaksi dengan situs, navigasi situs, penggunaan situs, tampilan situs, desain situs, kompetensi situs dan pengalaman positif dari situs.

- b. Kualitas informasi ialah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan pada sebuah situs web (Nusair, dkk, 2008 dalam Sam dan Tahir, 2009). Berdasarkan definisi tersebut kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas web yang terdiri dari isi *website*, kesesuaian dan bentuk informasi, jumlah, akurasi dan relevansi tentang produk atau jasa pada web yang ditunjukkan pada pengguna. Kualitas informasi telah dibaginya menjadi beberapa pertanyaan yaitu mengenai informasi yang akurat, terpercaya, tepat waktu, relevansi, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan format. (Barnes, S., & Vigden, R., 2002)
- c. Interaksi adalah “apa yang melibatkan pengguna situs web sebagai *user experience* dengan situs web itu sendiri”. (Suyanto, 2009) Berdasarkan definisi tersebut interaksi layanan adalah keterlibatan pengguna situs web ketika mempelajari situs web itu sendiri sehingga timbul rasa percaya dan empati. Kualitas interaksi layanan telah dibaginya menjadi beberapa

pertanyaan yaitu mengenai reputasi situs, keamanan dalam transaksi, keamanan kerahasiaan informasi pribadi, rasa personalisasi, adanya komunitas, komunikasi dengan perusahaan dan kesesuaian pesanan. (Barnes, S., & Vigden, R., 2002). Tabel 2.1. berikut merupakan instrumen WebQual 4.0.

Tabel 1. Instrument Webqual 4.0

Quality	Description
Usability	
1	I find site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find site easy to navigate
4	I find site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information of the right level of detail

15	Present the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feel to safe to complete transaction
18	My personal information is secure
19	Create a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that good/services will be delivered as promised
Overall Impression	

5. SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan pointing dan clicking mouse. Hasil-hasil analisis muncul dalam SPSS Output Navigator. Kebanyakan prosedur Base System menghasilkan pivot tables, dimana kita bisa memperbaiki tampilan dari keluaran yang diberikan oleh SPSS. Untuk memperbaiki output, maka kita dapat memperbaiki output sesuai dengan kebutuhan. Beberapa kemudahan yang lain yang dimiliki SPSS dalam

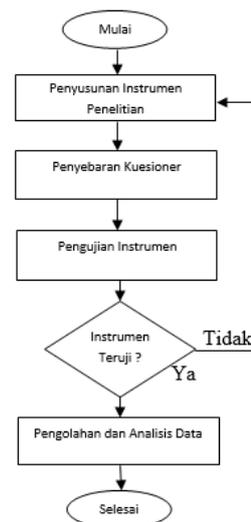
pengoperasiannya adalah karena SPSS menyediakan beberapa fasilitas.

METODE / ANALISIS

PERANCANGAN

1. Objek Penelitian

Objek metode penelitian adalah rangkaian dari cara pelaksanaan penelitian, sebuah penelitian memiliki rancangan penelitian tertentu. Rancangan ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dijalani, tujuan dari rancangan ini adalah menggunakan metode penelitian yang baik dan tepat serta dirancang kegiatan yang dapat memberikan jawaban yang benar terhadap pernyataan-pernyataan dalam penelitian. Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini dalam digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

2. Instrumen Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey (*survey research method*). Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan dalam

populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2001)

Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat penilaian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu sistem maupun aplikasi dimasa sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya, kemudian hasilnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar manfaat aplikasi tersebut bagi pengguna. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan rincian pertanyaan menggunakan webqual 4.0.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai permintaan pengguna, keyakinan, perilaku, dan karakteristik orang.

3. Instrumen WebQual 4.0

Kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2012). Skala likert terdiri dari 5 tingkatan jawaban berskala ordinal, misalnya tentang persetujuan

atas suatu pernyataan dapat diukur dengan pilihan skala berikut :

- A. Sangat Setuju : 4
- B. Setuju : 3
- C. Tidak Setuju : 2
- D. Sangat Tidak Setuju : 1

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memakai pendekatan metode webqual 4.0. Berikut tabel yang berisi dimensi-dimensi webqual:

Tabel 2. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Usability*)

No.	Indikator
1	Operasi yang ada di <i>website</i> mudah untuk dipelajari.
2	<i>Website</i> menyediakan akses cepat dan mudah untuk menemukan informasi.
3	<i>Website</i> mempunyai navigasi halaman yang cepat dan jelas alurnya.
4	<i>Website</i> mudah digunakan.
5	<i>Website</i> mempunyai tampilan yang menarik.
6	<i>Website</i> memiliki desain tampilan yang sesuai dengan <i>website</i> toko online.
7	<i>Website</i> meningkatkan kompetensi kinerja pelayanan konsumen.
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman baru (positif) bagi saya.

Tabel 3. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Indikator
1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat.
2	<i>Website</i> memberikan informasi yang terpercaya.

3	<i>Website</i> memberikan informasi yang di update secara rutin.
4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan.
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dipahami.
6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang rinci.
7	<i>Website</i> menyajikan informasi dengan format yang sesuai.
8	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik.

Tabel 4. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Indikator
1	<i>Website</i> menjamin keamanan untuk melakukan transaksi.
2	Informasi pribadi yang digunakan dalam <i>website</i> terjamin aman.
3	<i>Website</i> menarik minat dan perhatian konsumen.
4	<i>Website</i> meyakinkan pengguna akan layanan yang diberikan.
5	<i>Website</i> menyampaikan rasa komunitas.
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan berkomunikasi dengan penjual.

Tabel 5. Dimensi Penilaian Keseluruhan (*Overall impression*)

No.	Indikator
1	<i>Website</i> merupakan layanan e-commerce yang bermutu dan bermanfaat.
2	<i>Website</i> mempunyai nilai tambah dibandingkan dengan <i>website</i> e-commerce lain.
3	Secara keseluruhan, saya menyukai tampilan <i>website</i> ini.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil perhitungan atau pengukuran karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas, yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Mardiana, 2004).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dimana pengambilan dilakukan harus mewakili populasi atau harus representative (sugiyono,2001). Menurut Roscoe dalam sugiyono (2010), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Besaran sampel yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian ditentukan agar didapatkan data yang *representative*.

Teknik pengambilan sampel atau teknik *sampling* adalah suatu cara mengambil sampel yang representative dari populasi (Ridwan dan Kuncoro, 2007). Teknik *sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi metode, yaitu metode *probability sampling* dan metode *non-probability sampling*.

Metode *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memilih anggota populasi menggunakan proses acak, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang untuk terpilih sebagai sampel. Semakin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka semakin besar kesalahan generalisasi.

Metode *non-probability sampling* merupakan cara pengambilan sampel secara tidak acak dimana masing-masing anggota tidak memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai anggota *sampel*. Ada intervensi tertentu dari peneliti dan biasanya peneliti menyesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Metode ini tidak menggunakan proses acak, tetapi anggota populasi dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu (Istijanto, 2005).

5. Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden pengguna, baik penjual maupun pembeli di toko online area Jakarta. Susunan kuesioner yang

dipergunakan adalah pertanyaan tertutup (*close ended question*) dengan skala *likert* dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. Setelah menyusun kuesioner dengan menggunakan metode *webqual* 4.0, maka tahap selanjutnya adalah pengujian instrumen-instrumen tersebut dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna toko online.

6. Pengujian Instrumen Penelitian

Setelah tahap penyebaran kuesioner, langkah selanjutnya dilakukan pengujian instrumen penelitian. Pengujian instrumen yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Uji Validasi

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen dilakukan uji validitas dengan menggunakan korelasi produk momen (Imam Ghazali, 2005). Syarat instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor item lebih besar dari nilai koefisien.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah reliabel, berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrument. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *cronbach alpha*, untuk mengidentifikasi seberapa baik

item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika koefisien alpha hasil lebih besar dari koefisien alpha. Semakin besar nilai *cronbach alpha*, maka semakin tinggi tingkat penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat bila suatu instrumen (angket) dikatakan baik, yaitu valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid bila butir-butir pertanyaan atau pernyataan pada instrumen tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen tersebut. Sedangkan suatu instrumen dikatakan Reliabel apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan/ pernyataan yang diajukan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

2. Uji Validitas

pada penelitian ini akan dilakukan pengujian secara masing-masing dimensi dan secara keseluruhan. Dimensi yang ada pada penelitian ini yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dan dimensi penilaian keseluruhan. Syarat uji validitas yang digunakan adalah apabila poin instrument yang r correlationnya kurang dari 0,195 maka dianggap gugur atau tidak valid.

3. Uji Validitas Dimensi Kegunaan

Hasil kuisisioner uji validitas dimensi kegunaan terdapat 8 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kegunaan

yang ditampilkan pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Dimensi Kegunaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
USA1	12.03	8.918	.540	.791
USA2	11.83	8.607	.627	.778
USA3	11.98	9.091	.493	.797
USA4	12.07	9.561	.336	.819
USA5	11.71	8.794	.559	.788
USA6	11.80	8.667	.545	.790
USA7	11.70	8.576	.573	.786
USA8	11.80	8.586	.568	.786

Pada Tabel 4.8 terlihat hasil uji validitas dimensi kegunaan dengan 8 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai corrected item total correlation dimana hasil analisis dari 8 item pertanyaan tersebut sudah mencapai nilai koefisien korelasi lebih dari 0.195 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kegunaan pada kuesioner dinyatakan valid. Keputusannya dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Keputusan Hasil Uji Validitas Dimensi Kegunaan

Item	r Hitung	Syarat	Keputusan
USA1	0.540	> 0.195	Valid
USA2	0.627	> 0.195	Valid
USA3	0.493	> 0.195	Valid
USA4	0.336	> 0.195	Valid
USA5	0.559	> 0.195	Valid
USA6	0.545	> 0.195	Valid
USA7	0.573	> 0.195	Valid
USA8	0.568	> 0.195	Valid

Pada Tabel 6 terlihat hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kegunaan pada kuisisioner mempunyai nilai valid dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian maka tidak ada perubahan maupun penghilangan pada instrumen.

4. Uji Validitas Dimensi Kualitas Informasi

Hasil kuisisioner uji validitas dimensi kualitas informasi terdapat 8 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kegunaan yang ditampilkan pada Tabel 7 dan Tabel 8

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Informasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
INF1	11.74	9.063	.486	.801
INF2	11.62	8.602	.621	.781
INF3	11.41	8.426	.556	.792
INF4	11.62	8.561	.653	.776
INF5	11.83	9.173	.534	.794
INF6	12.06	10.158	.343	.816
INF7	11.65	9.220	.484	.801
INF8	11.59	8.749	.573	.788

Pada Tabel 7 terlihat hasil uji validitas dimensi kualitas informasi dengan 8 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai corrected item total correlation dimana hasil analisis dari 8 item pertanyaan tersebut sudah mencapai nilai koefisien korelasi lebih dari 0.195 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kegunaan pada kuisisioner dinyatakan valid. Keputusannya dapat dilihat pada Tabel 8

Tabel 8 Keputusan Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Informasi

Item	r Hitung	Syarat	Keputusan
INF1	0.486	> 0.195	Valid
INF2	0.621	> 0.195	Valid
INF3	0.556	> 0.195	Valid
INF4	0.653	> 0.195	Valid
INF5	0.534	> 0.195	Valid
INF6	0.343	> 0.195	Valid
INF7	0.484	> 0.195	Valid
INF8	0.573	> 0.195	Valid

Pada Tabel 8 terlihat hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kualitas informasi pada kuisisioner mempunyai nilai valid dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian maka tidak ada perubahan maupun penghilangan pada instrumen.

5. Uji Validitas Dimensi Kualitas Interaksi

Hasil kuisisioner uji validitas dimensi kualitas interaksi terdapat 6 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kualitas interaksi yang ditampilkan pada Tabel 9 dan Tabel 10

Tabel 9 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Interaksi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
INT1	8.60	4.586	.280	.718
INT2	8.32	4.119	.477	.666
INT3	8.13	3.953	.391	.695
INT4	8.46	3.928	.579	.636
INT5	8.27	3.856	.495	.658
INT6	8.32	3.856	.473	.665

Pada Tabel 9 terlihat hasil uji validitas dimensi kualitas interaksi dengan 6 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai corrected item total correlation dimana hasil analisis dari 6 item pertanyaan tersebut sudah mencapai nilai koefisien korelasi lebih dari 0.195 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kualitas interaksi pada kuisisioner dinyatakan valid. Keputusannya dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Keputusan Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Interaksi

Item	r Hitung	Syarat	Keputusan
------	----------	--------	-----------

INT1	0.280	> 0.195	Valid
INT2	0.477	> 0.195	Valid
INT3	0.391	> 0.195	Valid
INT4	0.579	> 0.195	Valid
INT5	0.495	> 0.195	Valid
INT6	0.473	> 0.195	Valid

Pada Tabel 10 terlihat hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kualitas interaksi pada kuisisioner mempunyai nilai valid dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian maka tidak ada perubahan maupun penghilangan pada instrumen.

6. Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Hasil kuisisioner uji validitas dimensi kepuasan pengguna terdapat 3 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kepuasan pengguna yang ditampilkan pada Tabel 11 dan Tabel 12.

Tabel 11 Hasil Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OR1	3.27	1.290	.666	.707
OR2	3.08	1.084	.575	.814
OR3	3.27	1.149	.706	.654

Pada Tabel 4.14 terlihat hasil uji validitas dimensi kepuasan pengguna dengan 3 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai corrected item total correlation dimana hasil analisis dari 3 item pertanyaan tersebut sudah mencapai nilai koefisien korelasi lebih dari 0.195 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kepuasan pengguna pada

kuesioner dinyatakan valid. Keputusannya dapat dilihat pada Tabel 12

Tabel 12 Keputusan Hasil Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Item	r Hitung	Syarat	Keputusan
OR1	0.666	> 0.195	Valid
OR2	0.575	> 0.195	Valid
OR3	0.706	> 0.195	Valid

Pada Tabel 12 terlihat hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kepuasan pengguna pada kuisisioner mempunyai nilai valid dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian maka tidak ada perubahan maupun penghilangan pada instrumen.

7. Uji Validitas Semua Dimensi Pada Kualitas Website Shopee.co.id

Seluruh hasil uji validitas dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi dan dimensi kepuasan pengguna pada kuisisioner pengukuran kualitas website shopee.co.id ditampilkan pada Tabel 13 dan Tabel 14 Dalam seluruh dimensi tersebut terdapat 25 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengguna yang digunakan pada kuisisioner penilaian kualitas website shopee.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Semua Dimensi Pada Kualitas Website shopee

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
USA1	40.22	71.628	.638	.905
USA2	40.02	72.484	.545	.907
USA3	40.17	73.718	.433	.909
USA4	40.26	73.871	.401	.909
USA5	39.90	72.192	.565	.906
USA6	39.99	72.131	.530	.907
USA7	39.89	72.402	.506	.907
USA8	39.99	71.646	.574	.906
INF1	40.13	73.791	.383	.910
INF2	40.01	71.364	.608	.905
INF3	39.80	70.949	.554	.906
INF4	40.01	71.384	.623	.905
INF5	40.22	72.052	.614	.905
INF6	40.45	75.826	.302	.911
INF7	40.04	72.423	.544	.907
INF8	39.98	70.787	.659	.904
INT1	40.33	76.324	.212	.912
INT2	40.05	73.604	.487	.908
INT3	39.86	71.718	.543	.907
INT4	40.19	73.529	.498	.908
INT5	40.00	72.222	.547	.907
INT6	40.05	72.169	.535	.907
OR1	40.21	74.228	.438	.909
OR2	40.02	72.060	.513	.907
OR3	40.21	73.036	.513	.907

Pada Tabel 13 terlihat hasil uji validitas dari semua dimensi dengan 25 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai corrected item total correlation dimana hasil analisis dari 25 item pertanyaan tersebut sudah mencapai nilai koefisien korelasi lebih dari 0.195 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kepuasan pengguna pada kuisisioner dinyatakan valid. Keputusannya dapat dilihat pada Tabel 14

Tabel 14. Keputusan Hasil Uji Validitas Dimensi Pada Kualitas Website shopee

Item	r Hitung	Syarat	Keputusan
USA1	0.638	> 0.195	Valid
USA2	0.545	> 0.195	Valid
USA3	0.433	> 0.195	Valid
USA4	0.401	> 0.195	Valid

USA5	0.565	> 0.195	Valid
USA6	0.530	> 0.195	Valid
USA7	0.506	> 0.195	Valid
USA8	0.574	> 0.195	Valid
INF1	0.383	> 0.195	Valid
INF2	0.608	> 0.195	Valid
INF3	0.554	> 0.195	Valid
INF4	0.623	> 0.195	Valid
INF5	0.614	> 0.195	Valid
INF6	0.302	> 0.195	Valid
INF7	0.544	> 0.195	Valid
INF8	0.659	> 0.195	Valid
INT1	0.212	> 0.195	Valid
INT2	0.487	> 0.195	Valid
INT3	0.543	> 0.195	Valid
INT4	0.498	> 0.195	Valid
INT5	0.547	> 0.195	Valid
INT6	0.535	> 0.195	Valid
OR1	0.438	> 0.195	Valid
OR2	0.513	> 0.195	Valid
OR3	0.513	> 0.195	Valid

Pada Tabel 14 terlihat hasil analisis output diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dan dimensi kepuasan pengguna pada kuisiomer mempunyai nilai valid dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisiomer.

8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini, akan dilihat apakah suatu kuisiomer tepat, konsisten, dan dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji Reabilitas pada penelitian ini menggunakan koefisien alpha (α) dari

Cronbach. Pengujian ini akan dilakukan secara masing-masing dimensi dan secara keseluruhan. Dimensi yang ada pada penelitian ini yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dan dimensi penilaian keseluruhan. Syarat uji validitas yang digunakan adalah.

9. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kegunaan

Hasil kuesioner uji reliabilitas dimensi kegunaan terdapat 8 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kegunaan yang ditampilkan pada Tabel 15

15 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kegunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	8

Pada Tabel 15 terlihat hasil uji reabilitas dimensi kegunaan terdapat 8 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai cronbach's alpha dimana hasil analisis dari 8 item pertanyaan tersebut yang hasilnya masuk kedalam kualifikasi nilai 0,8 - 1,00 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kegunaan pada kuesioner dinyatakan sangat reliable dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisiomer.

10. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Informasi

Hasil kuesioner uji reliabilitas dimensi kualitas informasi terdapat 8

item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kualitas informasi yang ditampilkan pada Tabel 16.

16. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	8

Pada Tabel 16 terlihat hasil uji reabilitas dimensi kualitas informasi terdapat 8 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai cronbach's alpha dimana hasil analisis dari 8 item pertanyaan tersebut yang hasilnya masuk kedalam kualifikasi nilai 0,8 - 1,00 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kualitas informasi pada kuesioner dinyatakan sangat reliable dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner.

11. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Interaksi

Hasil kuesioner uji reliabilitas dimensi kualitas interaksi terdapat 6 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kualitas interaksi yang ditampilkan pada Tabel 17

17 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Interaksi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

Pada Tabel 17 terlihat hasil uji reabilitas dimensi kualitas interaksi terdapat 6 item pertanyaan yang diuji

dengan memperhatikan nilai cronbach's alpha dimana hasil analisis dari 8 item pertanyaan tersebut yang hasilnya masuk kedalam kualifikasi nilai 0,8 - 1,00 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kualitas interaksi pada kuesioner dinyatakan sangat reliable dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner.

12. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Pengguna

Hasil kuesioner uji reliabilitas dimensi kepuasan pengguna terdapat 3 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kepuasan pengguna yang ditampilkan pada Tabel 18

18. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan pengguna

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

Pada Tabel 18 terlihat hasil uji reabilitas dimensi kegunaan terdapat 3 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai cronbach's alpha dimana hasil analisis dari 3 item pertanyaan tersebut yang hasilnya masuk kedalam kualifikasi nilai 0,8 - 1,00 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam dimensi kepuasan pengguna pada kuesioner dinyatakan sangat reliable dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner.

13. Hasil Uji Reliabilitas Semua Dimensi Pada Website Shopee.co.id

Hasil kuesioner uji reliabilitas semua dimensi terdapat 25 item pertanyaan yang masuk ke dalam dimensi kegunaan yang ditampilkan pada Tabel 19.

19. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kegunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	25

Pada Tabel 19 terlihat hasil uji reabilitas semua dimensi terdapat 25 item pertanyaan yang diuji dengan memperhatikan nilai cronbach's alpha dimana hasil analisis dari 25 item pertanyaan tersebut yang hasilnya masuk kedalam kualifikasi nilai 0,8 - 1,00 sehingga semua item pertanyaan yang masuk kedalam semua dimensi pada kuesioner dinyatakan sangat reliable dan memenuhi syarat psikometrik sebagai bagian dari kuisisioner.

14. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui atau meramalkan pengaruh variabel kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari analisis regresi adalah berupa koefisien signifikansi untuk masing-masing variabel bebas yang menentukan apakah menerima atau menolak hipotesis nol.

15. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas atau variabel independen (X1,X2,X3) terhadap variable terkait

atau variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai R-Square atau Adjusted R Square. R-Square digunakan pada saat variabel bebas hanya satu saja, sedangkan Adjusted R-Square digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu.

Tabel 20 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.842	.807	3.421

a. Predictors: (Constant), Interaksi, Kegunaan, Informasi

Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang merupakan nilai korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Nilai R berkisar antara 1 sampai 0, jika mendekati 1 maka hubungan semakin kuat . Sebaliknya jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Dari Tabel 20 dapat dilihat nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang besarnya 0,807. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel bebas yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna memiliki hubungan yang kuat sebesar 80,7%. Artinya, kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 80,7% sedangkan sisanya 19,3% (100% - 80,7%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

16. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model atau uji F merupakan tahapan yang mengidentifikasi salah satu hipostesis

diterima apakah H0 atau H1. Diterima disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai prob. F hitung (ditunjukkan pada kolom sig.) lebih kecil dari tingkat kesalahan/error 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yang berarti bahwa hipotesis nol ditolak, sedangkan apabila nilai prob. F hitung lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 21 Hasil Uji Signifikansi F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.359	3	23.786	13.753	.000 ^b
	Residual	166.031	96	1.729		
	Total	237.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Penggunaan Sistem, Kualitas Informasi

Pada pengujian hipotesis ini, tingkat signifikan sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikan < 0,050 sehingga menjelaskan bahwa hipotesis nol ditolak. Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini bahwa kualitas informasi, kualitas interaksi, dan penggunaan sistem secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

17. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji signifikansi t yang bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji t $P < 0,05$, maka

dapat disimpulkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 22. Hasil Uji Signifikansi t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.938	.641		1.464	.146
	Penggunaan Sistem	.030	.057	.064	.522	.049
	Kualitas Informasi	.183	.058	.391	3.141	.002
	Kualitas Interaksi	.100	.078	.151	1.284	.033

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil analisis yang tertera pada Tabel 4.25. dapat dilihat bahwa model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 0.938 + 0.030 X1 + 0.183 X2 + 0.100 X3$$

Dimana : Y = Kepuasan pelanggan

X1 = Usability (kegunaan) (X1)

X2 = Information Quality (Kualitas Informasi) (X2)

X3 = Interaction Quality (Kualitas Interaksi) (X3)

Hasil dari analisis tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar 0.938 menunjukkan bahwa apabila Usability (kualitas pengguna) X1, Information Quality (kualitas informasi) X2, Interaction Quality (kualitas interaksi) X3 terhadap kepuasan pelanggan Y akan naik sebesar 0,938.

b. Koefisien regresi Usability (Kualitas Pengguna) X1 sebesar 0.030 artinya, Usability (kualitas pengguna) meningkat satu satuan maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,030 satuan.

c. Koefisien regresi Information Quality (Kualitas Informasi) X2 sebesar 0.183 artinya, Information Quality (Kualitas Informasi) meningkat satu satuan maka

kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,183 satuan.

d. Koefisien regresi Interaction Quality (Kualitas Interaksi) X3 sebesar 0.100 artinya, Interaction Quality (Kualitas Interaksi) meningkat satu satuan maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 0,100 satuan.

Berdasarkan hasil uji signifikansi t dapat diketahui untuk variabel penggunaan sistem diperoleh nilai signifikansi $0,049 < 0,05$, maka disimpulkan bahwa variabel penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya untuk variabel kualitas informasi diperoleh nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, maka variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan untuk variabel kualitas interaksi diperoleh nilai signifikansi $0,033 < 0,05$, maka variabel kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhasanah, J.U. " *Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*".
Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)
Vol. 15 No. 2 Oktober 2014
- Barnes S J, Vidgen R. 2014. *The Webqual Instrument. [Internet]*.
[diunduh 12 April 2017]. Tersedia pada :
<http://webqual.co.uk/instrument.htm>
- Dunia online. 2013. Jenis-jenis website. Tersedia pada :
http://www.dunia-online.net/article/mengenal_jenis_sjenis_website_berdasarkan_fungsinya. [akses 5 April 2017]
- Furkonudin. *Evaluasi kualitas pelayanan website e-commerce blibli.com menggunakan metode webqual 4.0 terhadap keputusan pembelian online*.
Vol. 2.3 No. 7-12/Februari 2016.
- Jasur Hasanov, Haliyana Khalid. *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*. *Procedia Computer Science* 72 (2015) 382–389
- Sanjaya I. 2012. Pengukuran kualitas layanan website Kementerian Kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEKKOM*. 14(1).
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Sutabri, Tata. (2012). Komputer dan Masyarakat. Yogyakarta: Andi.

Venkatesh, V., dkk. (2012). Consumer Acceptance And Use Of Technology : Extending