

Analisa Pengukuran Kualitas Website E-Recruitment PT. Angkasa Pura Support Menggunakan Metode Webqual 4.0

Analysis of E-Recruitment Website Quality Measurement at PT. Angkasa Pura Support Using the Webqual 4.0 Method

Satrio Nugroho¹, Muhammad Muharram^{2*}

Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta 10450, Indonesia^{1,2}

Email: satrio0401@gmail.com, muhammad.muu@bsi.ac.id

*Corresponding Author

Abstract

The success of developing a company's information system can be measured by the level of community satisfaction. The importance of service quality is not only based on the views of service providers, but also determined by public perceptions. To overcome the problems previously mentioned, analysis is needed to evaluate the quality of a website that is working properly or not. In order to know the quality of the website based on user opinion, the website must be tested using the Webqual 4.0 method. In this study the authors aim to analyze the quality of the e-recruitment website of PT. Angkasa Pura Support using the Webqual 4.0 method. The Webqual method has 4 variables, namely Usability (X1), Information Quality (X2), Service Interaction Quality (X3), and User Satisfaction (Y). The data collection method used is a quantitative method by distributing questionnaires to employees of PT. Angkasa Pura Support. The number of samples obtained was 60 samples from a total population of 150 people. The tests used in this research are validity test, reliability test, F test, T test, and coefficient of determination test. The results of this study indicate that each variable X1, X2, and X3 has an effect on variable Y with a significance value of $0.000 < 0.005$ and a calculated F value of $18.224 > 2.180$ and a coefficient of determination of 49.4%.

Keywords: Analysis, Website, Webqual.

Abstrak

Keberhasilan pengembangan sistem informasi suatu perusahaan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Pentingnya kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pandangan penyedia layanan, tetapi juga ditentukan oleh persepsi masyarakat. Untuk mengatasi masalah-masalah yang telah disebutkan sebelumnya, diperlukan analisis untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah website sudah bekerja dengan semestinya atau belum agar mengetahui kualitas website berdasarkan opini pengguna, website harus diuji dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk menganalisis kualitas website e-recruitment PT. Angkasa Pura Support dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Metode Webqual memiliki 4 variabel yaitu Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT. Angkasa Pura Support. Jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 60 sampel dari total populasi 150 orang. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji T, dan uji koefisiensi determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel X1, X2, dan X3, berpengaruh kepada variabel Y dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ dan nilai F hitung sebesar $18,224 > 2,180$ serta nilai koefisiensi determinasi sebesar 49,4%.

Kata Kunci: Analisa, Website, Webqual.

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan pesat, terutama penyebaran informasi menggunakan berbagai media, baik cetak ataupun digital, disegala bidang manapun termasuk dalam bidang industri. Salah satu media yang memainkan peran penting dalam berbagi informasi dan data adalah internet. Internet memberikan kebebasan kepada

masyarakat untuk berbagi informasi tanpa terbatas oleh waktu, jarak, atau lokasi. Selain menjadi media utama pertukaran data, internet juga memberikan kontribusi signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien, mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan oleh pengguna, salah satu teknologi informasi yang menggunakan internet adalah website.

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi, gambar gerak, suara atau gabungan dari semuanya baik bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian pada bangunan yang saling terkait dimana setiap masing-masing dihubungkan dengan link-link. Saat ini mayoritas perusahaan sudah beralih menggunakan Website sehingga efektif dan efisien untuk meneglolah data, memberikan informasi maupun penerimaan karyawan baru [1].

Realisasi dari penerapan website sudah digunakan dalam berbagai bidang, salah satunya sampai dibidang industri yang diterapkan dalam sebuah bentuk website e-recruitment yang beralamatkan www.erecruitment.apsupports.com, website ini dibuat oleh PT. Angkasa Pura Suport untuk perekrutan karyawan agar lebih mudah dan terstruktur serta dapat menghemat dari segi waktu dan materi.

Salah satu kriteria yang menentukan apakah sebuah website layak adalah kemampuan penggunaan yaitu mengacu pada kemampuan pengguna untuk secara efektif menggunakan website. Kemudahan penggunaan mencakup atribut-atribut seperti kemudahan pembelajaran, produktivitas dalam penggunaan, minimnya kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna [2].

Untuk mengatasi masalah-masalah yang telah disebutkan sebelumnya, diperlukan analisis untuk mengevaluasi kualitas dari sebuah website sudah bekerja dengan semestinya atau belum. Agar mengetahui dari kualitas website berdasarkan opini pengguna, dan metode yang digunakan penulis adalah Webqual 4.0.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya mengevaluasi kualitas sebuah website yang menyediakan layanan kepada pengguna, khususnya masyarakat. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, tetapi juga ditentukan oleh kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan penerapan website dalam perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

Pengukuran kualitas *website* menjadi hal yang krusial dalam era digital saat ini, terutama bagi perusahaan. Website perusahaan sangat penting digunakan untuk memberikan informasi terhadap karyawan atau masyarakat luas.

Dengan menggunakan metode WebQual 4.0, tujuan utama adalah untuk meningkatkan kualitas website terhadap kepuasan pengguna terhadap website serta memberikan panduan bagi pengembangan dan perbaikan yang lebih baik, metode WebQual 4.0 memiliki beberapa indikator yang umumnya digunakan untuk mengevaluasi kualitas sebuah website.

Penggunaan (*usability*) merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas website. Ketika pengguna merasa mudah untuk belajar, berinteraksi, dan navigasi di website, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman penggunaan website tersebut. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, tampilan yang menarik, dan desain yang sesuai dengan jenis website menjadi perhatian

dalam meningkatkan kualitas penggunaan website [1].

Kualitas informasi (*information quality*) juga menjadi faktor kunci dalam menilai kualitas sebuah website. Pengguna mengharapkan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah dimengerti. Informasi yang lengkap dan dapat dipercaya juga menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam menilai kualitas website.

Kualitas interaksi (*interaction quality*) melibatkan hubungan antara pengguna dan website. Website dengan reputasi baik, memberikan rasa nyaman saat berinteraksi, dan memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan pengguna secara efektif akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah dan layanan yang beroperasi baik juga menjadi hal yang diharapkan oleh pengguna.

berikut adalah tabel indikator dari metode webqual 4.0 yang menjadi acuan pertanyaan kepada responden pada penelitian ini.

Tabel 1. Indikator Penilaian Webqual 4.0

Kategori	Indikator Webqual 4.0
Kemudahan (<i>Usability</i>)	1. Pengoperasian mudah. 2. Pengguna dapat jelas memahami Interaksi website. 3. Navigasi yang muda. 4. Alamat website mudah ditemukan. 5. Menggunakan tampilan yang menarik. 6. Penyusunan tata letak informasi sangat tepat. 7. Tampilan website sesuai dengan kriteria. 8. Mendapatkan tambahan pengetahuan dari informasi website.
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9. Cukup jelas dalam memberikan informasi. 10. Mendapat kepercayaan dalam memberi informasi. 11. <i>Up to date</i> dalam pemberian informasi. 12. Informasi yang diberikan sangat relevan. 13. Informasi yang disajikan mudah dibaca dan dipahami. 14. Cukup <i>detail</i> dalam memberikan informasi. 15. Format informasi yang diberikan sesuai.
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16. Reputasi website baik. 17. Keamanan website sudah sangat baik. 18. Data pribadi yang dimasukan aman. 19. Dapat menarik minat dan perhatian. 20. Terdapat suasana komunitas. 21. Masukan (feedback) dapat dilakukan dengan mudah 22. Informasi yang disampaikan website memiliki tingkat kepercayaan yang

	tinggi
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	23. Opini keseluruhan mengenai kualitas website

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert untuk memudahkan penilaian berdasarkan kriteria jawaban dari responden, berikut adalah tabel untuk pengukuran skala likert.

Tabel 1. Skala likert

Kriteria Penelitian	Skala penilaian
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Skala Likert digunakan sebagai metode pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator-indikator variabel.

Berikut ini adalah hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini:

1. H_0 : Kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.
2. H_1 : Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas penggunaan.
3. H_2 : Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi.
4. H_3 : Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas interaksi.
5. H_5 : Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengumpulan data

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan berisi 23 pertanyaan dan sudah dibagikan kepada responden. Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer yang sudah di kumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form dan sudah dibagikan kepada 60 responden kepada karyawan PT. Angkasa Pura Suport yang sudah ditentukan melalui metode slovin. Pengambilan data

dilakukan selama 2 minggu dari tanggal 3 mei 2023 s/d 17 mei 2023 dengan penyebaran kuesioner online, keseluruhan data kuesioner yang ada memenuhi syarat untuk diolah, karena tidak terdapat jawaban yang tidak lengkap.

B. Kriteria Sampel

1. Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Persentase	Total
Laki-Laki	48,3%	29
Perempuan	51,7%	31
Jumlah		60

Dari hasil pengumpulan data yang valid didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, untuk laki-laki berjumlah sebanyak 29 orang dengan persentase 48,3% dari 60 responden. Sedangkan untuk perempuan didapatkan hasil sebanyak 31 orang dengan persentase 51,7%.

2. Usia

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia	Persentase	Total
< 25	40%	24
25 – 35	41,7%	25
> 35	18,3%	11
Jumlah		60

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang berjumlah 60 responden, didapatkan hasil dari karakteristik responden berdasarkan usia. Dimana karakteristik dibagi menjadi 3, yaitu responden dengan usia dibawah 25 tahun didapatkan hasil sebanyak 24 orang dengan persentase 40%, selanjutnya responden dengan rentang usia 25-35 tahun didapatkan sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 41,3%, dan yang terakhir responden dengan usia diatas 35 tahun didapatkan sejumlah 11 orang dengan persentase 18,3%.

C. Uji Validitas

Item-item yang memiliki korelasi positif yang tinggi dengan kriteria (skor total) menunjukkan tingkat validitas yang tinggi. Jika alat ukur tersebut memiliki korelasi < R Tabel, maka dianggap tidak valid, sedangkan jika korelasinya > R Tabel, maka dianggap valid. Pendekatan ini digunakan untuk menentukan kevalidan pertanyaan dan pernyataan [4].

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor item dan skor total. Skor total

merupakan hasil penjumlahan dari seluruh item yang akan disebut sebagai r hitung. Nilai r hitung kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel (nilai korelasi momen produk) pada taraf signifikansi 0,1 (10%). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $N=60$ ($df = 60-2 = 58$). Hasilnya menunjukkan bahwa nilai r tabel (korelasi momen produk) adalah 0.2144.

Tabel 4. Hasil uji validitas

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Ket.
Kegunaan (X1)	X1.1	0.852	0.214	Valid
	X1.2	0.574	0.214	Valid
	X1.3	0.662	0.214	Valid
	X1.4	0.726	0.214	Valid
	X1.5	0.717	0.214	Valid
	X1.6	0.623	0.214	Valid
	X1.7	0.602	0.214	Valid
	X1.8	0.618	0.214	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0,674	0.214	Valid
	X2.2	0,662	0.214	Valid
	X2.3	0,700	0.214	Valid
	X2.4	0,640	0.214	Valid
	X2.5	0,658	0.214	Valid
	X2.6	0,459	0.214	Valid
	X2.7	0,795	0.214	Valid
Kualitas Interaksi (X3)	X3.1	0,914	0.214	Valid
	X3.2	0,876	0.214	Valid
	X3.3	0,732	0.214	Valid
	X3.4	0,618	0.214	Valid
	X3.5	0,445	0.214	Valid
	X3.6	0,776	0.214	Valid
	X3.7	0,848	0.214	Valid

D. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran kekonsistenan internal dari indikator-indikator suatu variabel yang menunjukkan sejauh mana setiap indikator tersebut menggambarkan variabel yang sama. Reliabilitas juga merupakan salah satu indikator dari validitas konvergen. Banyak orang yang menggunakan Cronbach alpha sebagai ukuran reliabilitas, meskipun sebenarnya Cronbach alpha cenderung memberikan estimasi reliabilitas yang lebih rendah (di bawah perkiraan) dibandingkan dengan Construct Reliability. Jika Construct Reliability (CR) mencapai 0,60, maka reliabilitas dianggap baik, sedangkan reliabilitas antara 0,60 - 0,70 masih dapat

diterima dengan catatan bahwa indikator-indikator dalam model tersebut memiliki validitas yang baik [4].

Uji reliabilitas dilakukan dengan melakukan pengukuran variabel secara berulang. Semakin tinggi hubungan antara skor yang diperoleh dari pengukuran berulang, maka semakin dapat diandalkan skala pengukuran tersebut. Tingkat reliabilitas dapat diketahui melalui suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Dalam penelitian ini, reliabilitas dianggap memuaskan jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,600.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	8

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 1. Hasil uji reliabilitas X1 (Kegunaan)

Berdasarkan Gambar 2 diatas, uji reliabilitas pada variabel X1 (kualitas penggunaan) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,903 dengan total 8 pertanyaan.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	7

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 2. Hasil uji reliabilitas X2 (kualitas informasi)

Berdasarkan Gambar 2 diatas, uji reliabilitas pada variabel X2 (kualitas informasi) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,779 dengan total 7 pertanyaan.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	7

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 3. Hasil uji reliabilitas X3 (kualitas interaksi layanan)

Berdasarkan Gambar 2 diatas, uji reliabilitas pada variabel X3 (kualitas interaksi layanan) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,769 dengan total 7 pertanyaan.

E. Uji T

Uji t digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel bebas pada variabel terikat secara individu. jika nilai Sig.

(signifikansi) kurang dari 0.05, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh parsial terhadap variabel dependen (Y). Analisis juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan t tabel [5].

Pertimbangan dasar untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai statistik t yang dihitung lebih besar daripada nilai kritis t pada tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai statistik t yang dihitung lebih kecil daripada nilai kritis t pada tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Rumus yang digunakan untuk menghitung T Tabel adalah:

$$T \text{ tabel} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas (X)

Sehingga,

$$\text{nilai } t \text{ tabel} = t(0,1/2; 60-3-1) = t(0,05; 56) = 1,672$$

Berikut adalah perhitungan tiap variabel dalam uji T:

1. Kegunaan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.344	.566		.608	.546
Kegunaan	.113	.016	.677	7.000	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 4. Hasil uji t variabel X1 (kegunaan)

Hasil analisis uji t diatas dapat dilihat pada Tabel 5. Didapatkan nilai sig. 0,000 < 0,005 dan t hitung 7,000 > t tabel 1,672 yang artinya variabel kualitas penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.370	.588		.630	.531
Kualitas Informasi	.130	.019	.660	6.690	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 5. Hasil uji t variabel X2 (kualitas informasi)

Hasil analisis uji t diatas dapat dilihat pada Tabel 5. Didapatkan nilai sig. 0,000 < 0,005 dan t hitung 6,690 > t tabel 1,672 yang artinya variabel kualitas penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

3. Kualitas interaksi layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.309	.576		.536	.594
Kualitas Interaksi Layanan	.134	.019	.673	6.933	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 6. Hasil uji t variabel X3 (kualitas interaksi layanan)

Hasil analisis uji t diatas dapat dilihat pada Tabel 5. Didapatkan nilai sig. 0,000 < 0,005 dan t hitung 6,933 > t tabel 1,672 yang artinya variabel kualitas penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

F. Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara kolektif terhadap variabel dependen atau terikat. Dalam konteks ini, Uji F atau ANOVA digunakan untuk mengamati pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama terhadap *User Satisfaction* [5].

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji F atau ANOVA digunakan untuk mengamati pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan secara kolektif terhadap Kepuasan Pengguna. Uji F dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel.

Dasar untuk pengambilan keputusan adalah jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Rumus yang digunakan untuk mencari nilai F tabel adalah:
F tabel = (k ; n-k-1)

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas (X)

Dalam penelitian ini, F tabel = (3 ; 60-3-1) = (3 ; 56) = 2,180

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10.959	3	3.653	18.224	.000 ^b
Residual	11.225	56	.200		
Total	22.183	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi Layanan, Kegunaan, Kualitas Informasi

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 7. Hasil uji F

Berdasarkan output yang dihasilkan untuk uji F adalah nilai sig dari uji f sebesar 0,000 < 0,05 dan F hitung 18,224 > f tabel 2,180, jadi seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

G. Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisien Determinasi (R square) mendefinisikan sejauh mana variabel bebas (X) memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.467	.448

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

Sumber : Output IBM SPSS 25

Gambar 8. Hasil uji koefisiensi determinasi

Berdasarkan ringkasan model output, ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,494. Angka 0,494 setara dengan 49,4%. Angka ini menunjukkan bahwa kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh sebesar 49,4% terhadap kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan skala Likert dari 60 responden karyawan PT. Angkasa Pura Suport. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kuesioner valid dan reliabel. Analisis uji T dan F mengungkap perbedaan yang signifikan antara variabel yang diuji. kegunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan 49,4% ini membuktikan bahwa ketiga variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan pengguna seperti sistem atau layanan yang diuji.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner dalam penelitian saya. Partisipasi dan tanggapan Anda sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini. Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak PT. Angkasa Pura Suport atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan riset ini. Dengan kerjasama yang luar biasa ini, saya yakin penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga.

REFERENSI

- [1] M. Y. Dewi dan B. A. Wardijono, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, pp. 393-402, 2021.
- [2] M. P. Putri, H. dan I. P. Sari, "Analisis Kualitas Website Gtass Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi," *Journal of Information Technology and Computer Science*, pp. 99-108, 2021.
- [3] N. F. Wulandari, "ANALISA KUALITAS WEBSITE LAZADA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *Jurnal Sistem Informasi Kaputama*, pp. 235-244, 2022.
- [4] N. Dalimunthe, T. Karina dan A. Adawiyah, "Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, pp. 184-190, 2019.
- [5] A. Hernawan, R. Komarudin dan N. Afni, "Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0," *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, pp. 39-50, 2021.
- [6] A. Irmayanti, R. Hidayat dan E. Rahmawati, "Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, pp. 1-6, 2020.
- [7] A. Irmayanti, R. Hidayat dan E. Rahmawati, "Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, pp. 1-6, 2021.
- [8] R. A. Pamungkas, E. Alfarishi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin dan R. F. A. Aziza, "Analisa Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Media Informatika Budidarma*, pp. 17-23, 2019.
- [9] Y. Soesatyo, A. W. Hasyim, S. U. B. Siadari dan R. Aqli, *Statistika Deskriptif*, Kota Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- [10] I. Salamah, L. M. Fadhlil dan R. Kusumanto, "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System POLSRI Dengan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Digit*, pp. 1-10, 2020.