

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 DAN EUCS PADA RADARSIDOARJO.COM

EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH WEBSITE QUALITY WITH THE WEBQUAL 4.0 AND EUCS APPROACH ON RADARSIDOARJO.COM

¹Teguh Pribadi, ²Mochammad Syahrul Abidin*, ³Yeni Kustiyahningsih

¹Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Sunan Giri Bojonegoro

^{2,3}Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura
e-mail: ¹pribadi.teguh90@gmail.com, ²210441100001@student.trunojoyo.ac.id*,
³ykustiyahningsih@trunojoyo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini akan mendorong kepuasan pengguna dalam hal kualitas *website* RadarSidoarjo.com dengan menggunakan pendekatan dengan *WebQual 4.0* dan *EUCS*. Tahapan penelitian terdiri dari identifikasi masalah, penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner, pengumpulan data dari pengguna situs. Instrumen penelitian ini terdiri dari empat aspek yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (*timeliness*). Proses pengujian terdiri dari analisis data, dengan bantuan *software SmartPLS 4.0*, dalam dua tahap yaitu analisis model pengukuran, atau disebut *outer model*, yang berarti pengujian reliabilitas dan validitas instrumen, dan analisis model struktural, atau *inner model* yang berarti pengujian hubungan antar variabel. Hasil analisis *outer model* menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas untuk semua indikator baik, dengan nilai *Composite Reliability* untuk setiap variabel lebih dari 70%. Pada analisis *inner model*, variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna adalah variabel ketepatan waktu sebesar 39,4%, diikuti oleh variabel kegunaan sebesar 18,3%, kualitas informasi sebesar 23,5%, dan kualitas interaksi layanan sebesar 15,6%. Hal ini juga membuktikan bahwa waktu penyegaran informasi merupakan faktor terpenting yang menentukan kepuasan pengguna pada situs web RadarSidoarjo.com. Pengelola situs disarankan untuk lebih meningkatkan frekuensi penyegaran informasi dan mempermudah penggunaan situs. Semoga penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya tentang pengembangan kualitas situs web media daring.

Kata kunci: *EUCS*, Kepuasan Pengguna, Kualitas Website, *WebQual 4.0*

Abstract

This research will encourage user satisfaction in terms of the quality of the website RadarSidoarjo.com using an approach with WebQual 4.0 and EUCS. The stages of research consisted of problem identification, compilation of research instruments in the form of questionnaires, data collection from users of the site. This research instrument consists of four aspects, namely usability (ease of use), information quality (information quality), service interaction quality (service interaction quality), and timely completion of the work at hand (timeliness). The testing process consists of data analysis, with the help of SmartPLS 4.0 software, in two stages: analysis of the measurement model, or the so-called outer model, which means the testing of the reliability and validity of the instrument; analysis of the structural model, or inner

model-which means testing of the relation between variables. The results of analysis of the outer model show that the validity and reliability for all indicators are good, with the Composite Reliability value for each variable being higher than 70%. In the inner model analysis, the variable with the greatest influence on user satisfaction was the timeliness variable at 39.4%, followed by usability at 18.3%, information quality at 23.5%, and service interaction quality at 15.6%. It also proves that refresh timing of the information is the most important factor that dictates user satisfaction on the RadarSidoarjo.com website. Site managers are advised to add more frequency to refreshing the information and make the usage of the site even easier. Hopefully, this research can be a reference to future studies on the development of the quality of online media websites.

Keywords: *EUCS, User Satisfaction, Website Quality, WebQual 4.0*

1 PENDAHULUAN

RadarSidoarjo.com ialah sebuah media cetak harian yang diterbitkan di daerah Surabaya dan menyajikan berita dalam format yang umumnya digunakan dalam media cetak. Kemajuan teknologi saat ini, perkembangannya berlangsung dengan sangat cepat, dan dampaknya yang signifikan terhadap segala aspek kehidupan manusia. Ini terjadinya perubahan disebabkan oleh kemajuan teknologi terus berkembang seiring dengan perkembangan pengetahuan ilmiah [1].

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi sangat bergantung pada peran internet [2]. Berlandaskan hasil penelitian yang dilaksanakan sama Polling Indonesia berkolaborasi dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dapat dijelaskan dengan kata-kata yang berbeda, terdapat pertumbuhan pesat dalam penggunaan internet di Indonesia pada tahun 2018. Sekretaris Jenderal APJII, Henry Kasyfi, mengungkapkan bahwa survei tersebut mencantumkan 5.900 sampel dengan profit kesalahan sekitar 1,28 persen. Data ini dikumpulkan antara bulan Maret sampai 14 April 2019. Menurut hasil survei ini, dari total populasi Indonesia yang berjumlah 264 juta penduduk, sekitar 171,17 juta orang atau berkisar 64,8 persen dari populasi tersebut sudah terhubung ke internet. Ini menunjukkan kenaikan signifikan pada tahun 2017 ketika tingkat penetrasi internet di Indonesia hanya sekitar 54,86 persen [3]. Dengan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet, tampaknya semakin jelas bahwa internet kini menjadi suatu kebutuhan pokok bagi semua individu.

Komunikasi melewati komputer telah menjadi salah satu alat yang signifikan dalam kemajuan industri jurnalisme. Kali ini, masyarakat memiliki keinginan untuk mendapatkan berita yang paling *up-to-date*, relevan, dan menarik [4]. Selain itu, mereka juga mengharapkan berita tersebut disampaikan dengan kecepatan yang tinggi. Hal ini dapat terwujud melalui penggunaan teknologi internet yang memungkinkan komunikasi tanpa dibatasi oleh batasan ruang dan waktu. Media massa *online* telah menjadi jawaban untuk memenuhi kebutuhan ini [5]. Kelebihan utama media *online* dibandingkan dengan media konvensional adalah kemampuannya untuk menyajikan informasi yang selalu *up-to-date*, dalam waktu nyata, dan sangat praktis. Ini karena media *online* mampu secara teratur memperbarui informasi yang disediakannya [6]. Perkembangan *website* media *online* di Indonesia tumbuh dengan cepat, yang dapat diamati dari munculnya berbagai *website* media *online* baru seperti RadarSidoarjo.com. Melalui pilihan berita yang ada di situs RadarSidoarjo.com, pengguna dapat dengan lebih mudah menemukan berita yang sesuai dengan minat mereka.

Namun, *website* RadarSidoarjo.com masih memiliki beberapa kekurangan, salah satunya adalah bahwa informasi atau berita yang disajikan tidak diperbarui langsung pada saat yang bersamaan dan terkini. RadarSidoarjo.com hanya melakukan pembaruan berita di situs web mereka setiap hari setelah jam 11 malam, yang tentu saja tidak sesuai dengan karakteristik media *online* yang seharusnya menghadirkan data secara waktu nyata dan terkini. Dan juga keterbatasan kapasitas penyimpanan untuk menyimpan file atau dokumen adalah alasan mengapa pengelola situs web belum dapat sepenuhnya optimal dalam mempublikasikan E-Paper di *website* RadarSidoarjo.com. Oleh karena itu, setiap orang harus menyadari bahwa sebuah situs web harus memenuhi standar kualitas tertentu agar dapat dianggap sebagai situs web yang baik dan dapat dipercaya sebagai sumber informasi atau berita yang andal [7][8]. Kualitas situs web ini akan memiliki dampak besar Semakin baik kualitas situs web, semakin banyak orang yang akan

berkunjung dan mengaksesnya karena mereka puas dengan pengalaman penggunaan situs tersebut [9].

WebQual ialah alat yang untuk menimbang tiga dimensi bobot dalam konteks situs web, ini mencakup *usability*, bobot informasi, dan bobot interaksi sebagai elemen utama yang perlu diperhatikan [10]. *End User Computing Satisfaction* ialah penilaian komprehensif yang dilakukan oleh pemakai akhir berlandaskan keahlian mereka saat memanfaatkan suatu sistem [11]. Pada penelitian [12] melibatkan 159 responden pelajar MAN Kota Singkawang dari berbagai tingkat, dengan validitas dan reliabilitas data yang tinggi. Hasil uji t dan uji F mengindikasikan bahwa *WebQual* dan *EUCS*, yang merupakan variabel *independent*, secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna *website*. Koefisien determinasi sebesar 0.588 mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sekitar 58.8% variasi dalam kepuasan pengguna. Dalam pengukuran kepuasan, sekitar 83% pengguna *website* MAN Singkawang merasa Sangat Puas. Hasil ini memberikan pemahaman yang penting tentang beberapa hal yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna sebuah situs web sekolah, dengan *WebQual* dan *EUCS* memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan tersebut.

Penelitian ini, evaluasi terhadap kualitas situs web dilakukan oleh pengguna berdasarkan dampak dari kualitas sebuah situs web yang dinilai menggunakan pendekatan *WebQual 4.0*. Pendekatan *WebQual 4.0* adalah suatu alat atau cara yang dipergunakan untuk mengevaluasi mutu suatu situs web dari perspektif pengguna. Pendekatan ini ialah evolusi pada *ServQual Zeithaml* yang sebelumnya populer untuk mengukur standar mutu pelayanan. *WebQual 4.0* dikembangkan dari hasil penelitian yang berfokus pada tiga aspek utama, yakni kualitas informasi situs web, kualitas interaksi pelayanan, dan kualitas penggunaan. Selain itu, penelitian ini juga memasukkan satu aspek tambahan, yaitu ketepatan waktu, yang diadopsi dari cara kepuasan pengguna akhir [13].

Penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengevaluasi kualitas situs web RadarSidoarjo.com melalui pendekatan *WebQual 4.0* dan *EUCS*, yang bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, termasuk *usability*, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan ketepatan waktu pembaruan. Pemahaman ini diharapkan memberikan panduan konkret bagi pengelola RadarSidoarjo.com untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan menjadi referensi bagi media digital lainnya di Indonesia yang juga ingin meningkatkan kualitas layanan web. Dengan demikian, *metode* ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif dan relevan untuk mengidentifikasi dan memahami aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas situs *website* RadarSidoarjo.com. Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan konteks media *online* saat ini, di mana persaingan dalam penyediaan berita dan informasi sangat tinggi. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan dalam penyajian berita secara langsung dan tepat waktu, penelitian ini dapat membantu RadarSidoarjo.com untuk memperbaiki kualitas situs webnya dan memenuhi harapan pengguna yang semakin meningkat akan kualitas informasi dalam era digital.

2 TINJAUAN PUSTAKA

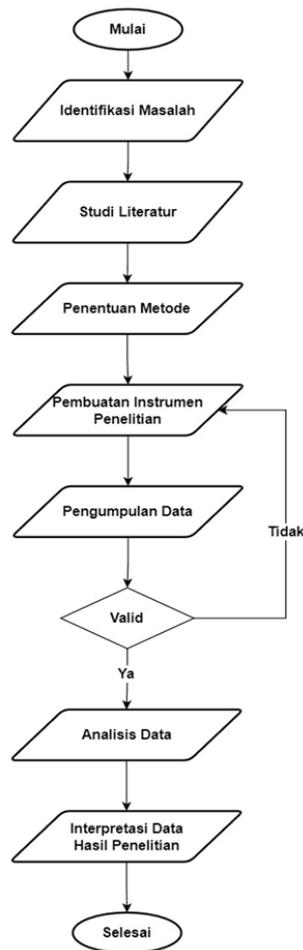
Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, antara lain: Penelitian [14] menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan pada pertokoan di Kota Palembang telah mampu memberikan tingkat kepuasan pengguna yang positif. Dengan menggunakan pendekatan *EUCS*, penelitian ini mengidentifikasi 7 variabel penting yaitu konten, akurasi, dan tampilan beserta kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respon. Data yang diperoleh dari 95 responden melalui teknik *random sampling* dan dianalisis menggunakan aplikasi perangkat lunak statistik SPSS versi 25 menunjukkan validitas dan pengukuran faktor-faktor tersebut. Hasil analisis kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki pengaruh positif yang besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mencerminkan pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi dalam dunia *e-commerce* dengan menggunakan aplikasi Android, sehingga pengguna dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa adanya batasan waktu dan tempat.

Penelitian [15] melalui pendekatan menggunakan Webqual 4.0, menunjukkan bahwa website Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru memiliki kualitas yang sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna terhadap website, karena tingkat kepuasan pengguna mencapai 87% dari total keseluruhan. Meskipun demikian, akses terkadang sulit, tidak dapat mengakses informasi terkini, dan terjadi kesalahan saat mencoba mengakses pilihan. Namun, kualitas website secara keseluruhan memungkinkan pengguna akhir untuk menggunakan website dengan baik. Hal ini menegaskan bahwa peran penting teknologi informasi, khususnya melalui website dalam penyebaran informasi sertifikat tanah dan layanan Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru.

Penelitian [16] menunjukkan bahwa *Skill Academy*, sebuah solusi pengembangan diri berbasis teknologi digital, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pendekatan analisis *Webqual 4.0* yang didasarkan pada tiga instrumen utama, yaitu Manfaat, Tingkat Akurasi Informasi, dan Bobot Layanan dalam kaitannya dengan Interaksi, menghasilkan keluaran bukti bahwa ketiganya secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sebesar 58,1%. Meskipun *Usability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan, bobot data dan hubungan layanan aktual secara rinci meningkatkan kepuasan pengguna *Skill Academy*. Namun, studi ini juga menunjukkan beberapa masalah teknis yang perlu diperbaiki dalam *platform*, seperti masalah pemutaran materi video dan masalah pencetakan sertifikat sesuai jadwal. Hal ini menunjukkan relevansi pengembangan lebih lanjut dan peningkatan pengalaman pengguna terkait layanan pelatihan mandiri berbasis digital untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

3 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir melalui pengukuran nilai *website* berita *online*. Pada gambar 1 menjelaskan langkah-langkah penelitian yang digunakan sebagai panduan akan melakukan penelitian, dimulai dengan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi dan kemudian melanjutkan dengan menginterpretasikan hasilnya hingga mencapai kesimpulan.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap ini menjelaskan faktor-faktor yang melatarbelakangi penelitian, termasuk penggunaan *metode* kuantitatif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* berita *online*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji beberapa hipotesis yang berkaitan dengan mengukur kepuasan pengguna *website* melibatkan evaluasi hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan dasar latar belakang ini, penelitian akan mengidentifikasi dan mencari solusi untuk permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Studi Literatur

Dilakukan studi literatur dengan menggali berbagai sumber informasi terkait analisis kualitas *website* memanfaatkan pendekatan *WebQual 4.0* dan *EUCS*. Sumber-sumber literatur ini termasuk jurnal nasional dan internasional, serta referensi yang tersedia di internet. Tujuan dari studi literatur ini ialah untuk mengumpulkan referensi yang dapat memberikan dukungan dan memperkuat dasar penelitian ini.

3. Penentuan *Metode*

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan *WebQual 4.0* buat mengevaluasi kualitas situs web dan pendekatan *EUCS (End-User Computing Satisfaction)* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna.

4. Pembuatan Instrumen Penelitian

Dalam penyusunan instrumen, instrumen disusun berdasarkan variabel yang terdiri dari beberapa indikator yang relevan atas penelitian ini. Hal ini bermaksud untuk mengukur dan mengumpulkan data yang dibutuhkan secara sistematis dan akurat sesuai atas tujuan penelitian.

5. Pengumpulan Data

Setelah melakukan penyusunan instrumen penelitian, Langkah berikutnya melibatkan proses pengumpulan data melalui penyebaran instrumen tersebut kepada pengguna *website*

RadarSidoarjo.com. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dari pengguna *website* akan menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini.

6. Analisis Data

Pada fase ini melaksanakan pengolahan data melalui memanfaatkan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*. Data yang pernah dikumpulkan dari pengguna *website* RadarSidoarjo.com akan diolah dan dianalisis memanfaatkan pendekatan *WebQual 4.0* buat mengukur kualitas situs web serta pendekatan *EUCS* untuk menimbang kepuasan pengguna, sesuai dengan kerangka metodologi penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya.

7. Interpretasi data hasil penelitian

Tahap ini adalah langkah akhir dari penelitian. Setelah data dianalisis dengan pendekatan *WebQual 4.0* dan *EUCS*, hasil penelitian akan digunakan untuk membuat kesimpulan dan saran.

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini ialah sekumpulan pengunjung situs berita *online* Radar Sidoarjo. Berdasarkan laporan kunjungan selama tiga bulan terakhir, yakni Juli, Agustus, September yang diperoleh dari SimilarWeb, jumlah kunjungan ke RadarSidoarjo.com mencapai 288.945. Dalam langkah awal, kriteria yang diputuskan adalah untuk memilih responden yang telah memiliki pengalaman dan kerap menggunakan situs berita *online* sebagai sumber utama informasi berita. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki pengetahuan mendalam dan pengalaman yang cukup terkait dengan penggunaan situs berita *online*. Sampel responden dalam tahap Ini diperoleh dengan menerapkan suatu teknik *purposive sampling*, yang memungkinkan pemilihan secara selektif Sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Dengan begini, responden yang dipilih diharapkan bisa memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang penggunaan situs berita *online* sebagai sumber informasi berita. Dalam langkah berikutnya, sampel diambil dengan menggunakan *metode accidental sampling*, di mana individu yang menjadi sampel dipilih secara tidak sengaja atau kebetulan ketika mereka secara insidental berinteraksi atau bertemu dengan peneliti. Kemudian, individu yang memenuhi kriteria dan sesuai sebagai sumber data digunakan sebagai sampel. *Metode* ini berfokus pada situasi di mana responden muncul secara tidak terencana dan menjadi bagian dari sampel penelitian. Dengan memperhatikan besarnya populasi, serta kendala terbatasnya waktu dan anggaran penelitian, peneliti telah menetapkan bahwa total sampel minimum yang diperlukan untuk penelitian ini ialah 100 responden. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa 100 individu yang menggunakan *website* ini telah dipilih sebagai sampel yang mencukupi untuk mewakili seluruh populasi dalam penelitian ini.

Instrumen penelitian yang digunakan terbagi menjadi dua bagian. Bagian awal kuesioner mencakup pertanyaan tentang data demografis responden seperti nama, jenis kelamin, pendidikan dan usia. Bagian kedua kuesioner berfokus pada pertanyaan-pertanyaan penelitian, dengan total 19 pertanyaan. Dalam bagian ini, terdapat 15 indikator pertanyaan yang mengacu pada model *WebQual 4.0* dan dibagi ke dalam 3 variabel, adalah *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Selain itu, ada 4 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel *timeliness* (ketepatan waktu) yang mengikuti metode *EUCS*, serta 4 pertanyaan terkait kepuasan pengguna. Daftar instrumen dan indikator pertanyaan terkait dapat ditemukan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan <i>Webqual 4.0</i> & <i>EUCS</i>	Pertanyaan Kuisisioner
<i>Usability Quality</i>	<i>USA1</i>	Mudah digunakan	<i>Website</i> ini sederhana untuk dipelajari dan digunakan
	<i>USA2</i>	Interaksi jelas dan dipahami	<i>Website</i> ini menyediakan pengalaman interaktif yang jelas dan mudah dipahami.
	<i>USA3</i>	Panduan yang mudah diikuti	<i>Website</i> ini menampilkan panduan yang mudah diikuti

Variabel	Kode	Pertanyaan <i>Webqual 4.0</i> & <i>EUCS</i>	Pertanyaan Kuisisioner
	<i>USA4</i>	Dapat digunakan dengan sederhana	<i>Website</i> dapat digunakan dengan sederhana
<i>Information Quality</i>	<i>IFQ1</i>	Data yang relevan	<i>Website</i> memberikan data yang relevan
	<i>IFQ2</i>	Data yang bisa dipahami	<i>Website</i> memberikan data yang bisa dipahami
	<i>IFQ3</i>	Informasi dengan rinci	<i>Website</i> memberikan informasi dengan rinci
	<i>IFQ4</i>	Data dalam format yang benar	<i>Website</i> memberikan data dalam format yang benar
<i>Service Interaction Quality</i>	<i>SIQ1</i>	Citra yang baik	<i>Website</i> mempunyai citra yang baik
	<i>SIQ2</i>	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	Saya yakin bahwa data pribadi saya disimpan secara aman
	<i>SIQ3</i>	Kemudahan berkomunikasi dengan pihak redaksi	<i>Website</i> membagikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak redaksi
<i>Timeliness</i>	<i>TML1</i>	Terkini	<i>Website</i> memberikan informasi yang terkini
	<i>TML2</i>	Kesiapan Informasi	Sistem bisa menyajikan informasi ketika dibutuhkan
	<i>TML3</i>	Kualitas Informasi	<i>Website</i> mampu membuat informasi yang sah
	<i>TML4</i>	Sistem <i>Service</i>	<i>Website</i> mendapat dukungan dari tim layanan yang selalu tepat waktu
Kepuasan Pengguna	<i>KP1</i>	Kecukupan	<i>Website</i> ini memenuhi kebutuhan saya akan informasi
	<i>KP2</i>	Efektivitas	<i>Website</i> ini efektif dalam pelaksanaannya
	<i>KP3</i>	Kemampuan	<i>Website</i> ini mampu dalam pelaksanaannya
	<i>KP4</i>	Kepuasan menyeluruh	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan <i>website</i> berita <i>online</i> ini

Setiap variabel menggunakan indikator-indikator tertentu yang diwakili oleh pertanyaan-pertanyaan yang relevan pada Tabel 1, yang menguraikan instrumen-instrumen penelitian secara rinci, seperti kode-kode dan deskripsi untuk setiap pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Contoh variabel *usability* yang diukur dari kemudahan penggunaan situs web, kemudahan interaksi yang mudah dipahami, dan panduan yang jelas. Di sisi lain, variabel *information quality* mengacu pada relevansi, kejelasan, dan detail informasi. Dengan demikian, Tabel 1 menyajikan gambaran umum instrumen-instrumen pengukuran yang diterapkan dalam pengumpulan data tentang kualitas situs web dan kepuasan pengguna.

Dalam tahap pengumpulan dan pemrosesan data, menyajikan berbagai pendekatan yang dipergunakan dalam proses penelitian ini, informasi dikumpulkan dan diproses dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi literatur ialah suatu proses yang mengikutsertakan pencarian, pembacaan, analisis, dan pemahaman mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang sedang dilaksanakan. Tujuan utama dari studi literatur adalah untuk menemukan dan menggunakan sumber-sumber informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai dasar perbandingan dalam penelitian yang sedang dikerjakan. Peneliti telah mengkaji sebanyak 10 literatur penelitian sejenis yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sumber-sumber literatur ini termasuk dalam kategori jurnal, skripsi, dan tesis yang berkaitan dengan topik penelitian yang tengah dijalankan.

2. Kuesioner/Angket

Dalam penelitian ini, akumulasi data dilaksanakan dengan cara mengedarkan kuesioner dengan pendekatan tidak langsung. Kuesioner tersebut disebar dengan menggunakan media sosial, khususnya melalui *Whatsapp*, menggunakan aplikasi *Google Forms* untuk mengisi kuesioner oleh responden. Pendistribusian kuesioner melalui media sosial dilakukan dengan tujuan untuk mencapai sebanyak mungkin responden dalam dua minggu, sesuai dengan target jumlah sampel yang telah ditetapkan. Setelah semua kuesioner terkumpul selama proses penelitian, data tersebut akan diolah dan dianalisis dengan memanfaatkan perangkat lunak pengolahan data, yakni *SmartPLS 4.0*. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan skala *Likert* dengan 5 point respons. Skala ini menyediakan 5 alternatif jawaban untuk tiap pertanyaan, yaitu “sangat tidak setuju” dengan penilaian satu (1), “tidak setuju” dengan penilaian dua (2), “kurang setuju” dengan penilaian tiga (3), “setuju” dengan penilaian empat (4), dan “sangat setuju” dengan penilaian lima (5).

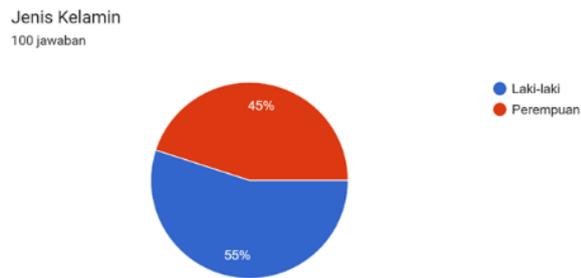
Dalam proses analisis data, terdapat dua tahap utama yang dilakukan. Tahap pertama adalah analisis data demografis, di mana peneliti memanfaatkan *Google Form* untuk mengelompokkan hasil informasi responden berlandaskan jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Tahap kedua melibatkan analisis model, yang tersusun dari analisis *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis. Dalam fase analisis *measurement model*, peneliti menguji reliabilitas dan validitas *outer model* melewati indikator seperti *reliability*, *internal consistency reliability*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. Sementara pada tahap analisis *structural model (inner model)*, peneliti mengukur berbagai parameter seperti *path coefficient* (β), *coefficient of determination* (R^2), *t-test* dengan *metode bootstrapping*, *effect size* (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2). Setelah selesai dengan analisis tersebut, peneliti mendiskusikan hasil analisis data demografis responden dan merangkum temuan model secara matematis-kuantitatif sambil memperhatikan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Demografis

Data demografis memberikan gambaran karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Mayoritas responden adalah laki-laki dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1). Karakteristik ini membantu memahami latar belakang pengguna situs web RadarSidoarjo.com dan kebutuhan informasinya. Berikut beberapa data demografis dari responden yaitu:

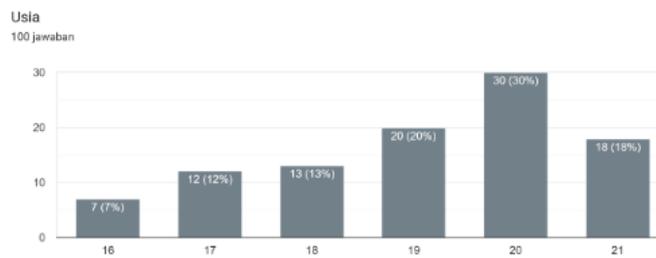
a. Jenis Kelamin



Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin

Dalam ilustrasi pada Gambar 2, dapat diamati bahwa dari keseluruhan 100 individu yang turut serta dalam riset ini, mayoritas di antaranya adalah laki-laki, dengan jumlah mencapai 55 orang, atau sekitar 55%. Sementara itu, jumlah perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 45 orang, atau sekitar 45% dari seluruh sampel responden.

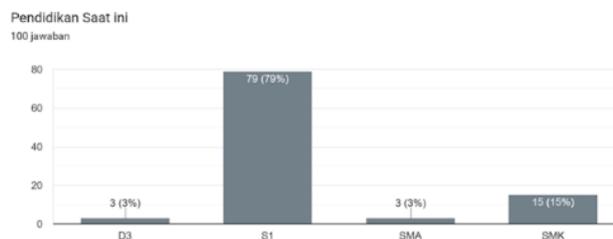
b. Usia



Gambar 3. Grafik Usia

Dalam penelitian ini, responden dibagi berdasarkan usia, seperti yang terlihat dalam Gambar 3. Sebanyak 7 orang atau sekitar 7% berada dalam rentang usia 16 tahun, sedangkan 12 orang atau sekitar 12% berada dalam rentang usia 17 tahun. Terdapat 13 orang atau sekitar 13% yang usianya 18 tahun, Terdapat juga 20 orang atau sekitar 20% yang usianya 19 tahun. Sementara 30 orang atau sekitar 30% yang usianya 20 tahun, Selain itu, terdapat 18 orang atau sekitar 18% dengan usia 21 tahun.

c. Pendidikan Terakhir



Gambar 4. Grafik Pendidikan Terakhir

Data pada Gambar 4 menggambarkan tingkat pendidikan yang sedang ditempuh oleh 100 responden yang menjadi subjek penelitian. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian adalah bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan Sarjana atau S1, yang berjumlah 79 orang atau sekitar 79% dari total responden. Disusul oleh responden yang sedang menempuh pendidikan SMK, yang mencapai 15 orang atau sekitar 15%. Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan D3 hanya berjumlah 3 orang atau sekitar 3% dari total responden, dan responden yang telah mencapai tingkat pendidikan SMA berjumlah 3 orang atau sekitar 3%.

4.2 Hasil Analisis Pengukuran Model (Outer Model)

Pengukuran ini diproses melalui evaluasi model pengukuran (*outer model*). Analisis *outer model* melibatkan uji reliabilitas dan validitas indikator untuk setiap variabel penelitian, di mana pengukuran pada langkah ini melibatkan empat tahap analisis pengujian. Tahap-tahap tersebut mencakup *Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *Average Variance Extracted*, dan *Discriminant Validity*. Berikut ini adalah rincian mengenai evaluasi hasil pengukuran model dalam empat langkah yang dijabarkan dibawah ini.

a. *Individual Item Reliability*

Tabel 2. *Factor Loading*

	<i>Usability Quality</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
USA3	0.775				
USA4	0.741				
IFQ2		0.899			
IFQ4		0.814			
SIQ1			0.758		
SIQ2			0.754		
SIQ3			0.770		
TML2				0.869	
TML4				0.837	
USS1					0.780
USS2					0.748
USS3					0.764
USS4					0.757

Dalam Tabel 2, terlihat bahwa semua indikator menunjukkan nilai valid yang melebihi ambang batas 0,7, menunjukkan bahwa informasi tersebut sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, saatnya melanjutkan ke fase pengujian yang selanjutnya.

b. *Internal Consistency Reliability*

Tabel 3. *Nilai Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability
USA	0.730
IFQ	0.847
SIQ	0.805
TML	0.843
USS	0.847

Dari hasil pengujian yang tercatat dalam Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel menunjukkan nilai *Composite Reliability* yang melebihi 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel tersebut dapat dianggap *valid* dan dapat diterima.

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel 4. *Nilai Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
USA	0.575
IFQ	0.735
SIQ	0.579
TML	0.728
USS	0.581

Dari data yang tercatat dalam Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa nilai *AVE* pada setiap variabel sudah melampaui batas paling kecil, ialah 0,5. Oleh karena itu, semua nilai *AVE* dapat dianggap memadai dan memenuhi persyaratan dalam pengujian nilai.

d. Discriminant Validity

Uji *Discriminant Validity* dilaksanakan melalui 2 metode, yakni dengan memeriksa nilai *cross-loading* antar indikator dan menggunakan metode *cross-loading Fornell-Lacker's*. Data dari Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *cross-loading* variabel-variabel tersebut menunjukkan angka yang lebih besar apabila dibandingkan dengan blok-blok lainnya (indikator yang terdapat dalam blok berwarna kuning).

Tabel 5. Nilai *Cross Loading*

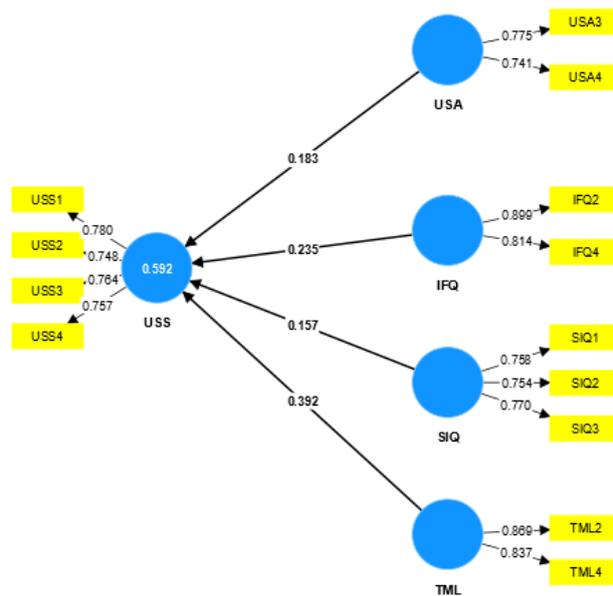
	<i>Usability Quality</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
IFQ2	0.898	0.358	0.439	0.453	0.560
IFQ4	0.814	0.411	0.370	0.391	0.424
SIQ1	0.348	0.758	0.521	0.278	0.469
SIQ2	0.391	0.754	0.450	0.279	0.393
SIQ3	0.274	0.770	0.420	0.269	0.428
TML2	0.383	0.535	0.869	0.460	0.612
TML4	0.430	0.509	0.837	0.299	0.552
USA3	0.418	0.315	0.463	0.775	0.416
USA4	0.330	0.231	0.210	0.741	0.391
USS1	0.432	0.540	0.547	0.334	0.779
USS2	0.461	0.372	0.575	0.397	0.753
USS3	0.293	0.430	0.492	0.403	0.765
USS4	0.567	0.390	0.467	0.488	0.753

Berlandaskan hasil *cross-loading* pada dua tahap pengukuran, dapat disimpulkan dari penelitian tersebut bahwa tidak terdapat masalah yang timbul selama uji *discriminant validity*. Temuan ini diperkuat oleh data dari Tabel 6 yang menunjukkan bahwa jumlah akar *Average Variance Extracted (AVE)* lebih tinggi dibandingkan dengan adanya keterkaitan antar konstruk dan konstruk lain yang dapat diamati.

Tabel 6. *Cross Loading Fornell-Lacker's*

	<i>Usability Quality</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Interaction</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
IFQ	0.857				
SIQ	0.442	0.761			
TML	0.475	0.612	0.853		
USA	0.495	0.362	0.449	0.758	
USS	0.582	0.568	0.683	0.533	0.762

Ilustrasi pada Gambar 5 menggambarkan hasil evaluasi setelah melewati proses analisis pada tahap *outer model*. Melalui empat langkah penilaian, yakni *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*, dapat disimpulkan bahwa kerangka model yang diusulkan dalam riset ini menunjukkan ciri-ciri statistik yang memadai untuk melanjutkan ke bagian pengujian struktur model bagian dalam (*inner model*).



Gambar 5. Hasil Analisis Outer Model dengan SmartPLS 4.0

4.3 Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Pada fase analisis model struktural (*inner model*), *inner model* menganalisis hubungan antar variabel dengan menguji koefisien jalur (*path coefficient*) dan signifikansi statistik. terdapat lima langkah pengujian. Berikut ini adalah penjelasan mengenai setiap tahap pengujian *inner model* yang dilakukan.

a. *Path Coefficient* (β)

Berlandaskan hasil percobaan *path coefficient* yang tercatat dalam Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa setiap jalur menunjukkan jumlah di atas nilai ambang batas 0,1. Kesimpulan ini menandakan bahwa semua kolom mempunyai dampak pada model.

Tabel 7. Hasil Uji *Path Coefficient*

<i>Path coefficients</i> (β)	
IFQ-> USS	0.235
SIQ -> USS	0.156
TML -> USS	0.394
USA -> USS	0.183

b. *Coefficient of Determination* (R^2)

Berlandaskan hasil pengujian *Coefficient of Determination* yang tercatat dalam Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa menunjukkan jumlah di atas nilai ambang batas 0,333. Kesimpulan ini menandakan bahwa dianggap sebagai moderat.

Tabel 8. Nilai *Coefficient of Determination*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
USS	0.592	0.575

c. *T-test*

Langkah ini dilaksanakan untuk melakukan evaluasi hipotesis-hipotesis yang diajukan untuk diuji dalam kerangka kajian ini sebagai bagian dari proses pengujian. Untuk mengkonfirmasi hipotesis, nilai *t-test* harus melebihi angka 1,50, dengan penerapan uji *two-tailed* dan tingkat signifikansi sebesar 0,05 menggunakan *metode bootstrapping*. Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.

Tabel 9. Nilai *T-Test*

	<i>T-Test</i>
IFQ -> USS	2.556

SIQ -> USS	1.668
TML -> USS	4.571
USA -> USS	2.195

d. *Effect Size (f²)*

Hasil dari Tabel 10 menunjukkan bahwa dari pengujian yang dilakukan terhadap 4 jalur penelitian ini. Dimana jalur TML->USS memberikan pengaruh yang paling besar dari semua jalur, dan yang memiliki pengaruh terkecil yaitu USA->USS.

Tabel 10. Nilai *Effect Size*

	<i>f²</i>	Analisis
IFQ -> USS	0.088	Kecil
SIQ -> USS	0.035	Kecil
TML -> USS	0.208	Menengah
USA -> USS	0.057	Kecil

e. *Predictive Relevance (Q²)*

Berdasarkan hasil pengujian dalam model penelitian ini memiliki nilai 0.538, dan angka tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki hubungan prediktif dengan variabel lain dalam model tersebut.

Tabel 11. Ringkasan Hasil Analisis Struktural Model

Hipotesis		β	<i>t-test</i>	<i>f²</i>	Analisis			
No	Jalur				β	<i>t-test</i>	<i>f²</i>	<i>Q²</i>
H1	USA -> USS	0.183	2.195	0.057	S	Diterima	K	PR
H2	IFQ -> USS	0.235	2.556	0.088	S	Diterima	K	PR
H3	SIQ -> USS	0.156	1.668	0.035	S	Diterima	K	PR
H4	TML -> USS	0.394	4.571	0.208	S	Diterima	M	PR

Keterangan:

- β : *Path Coefficient*
- t-test* : *T-Statistics*
- f²* : *Effect Size*
- S : Signifikan
- TS : Tidak Signifikan
- K : Kecil
- M : Menengah
- B : Besar

4.4 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis

Interpretasi hasil Analisis dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga. Berikut ini ialah penjelasan mengenai Interpretasi hasil analisis yang dilakukan:

1. Interpretasi dan Hasil Analisis Data Demografis

Berdasarkan data yang terdokumentasi, penelitian ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih cenderung berpartisipasi dan mengisi kuesioner dibandingkan perempuan yang ditunjukkan pada Gambar 2. Sementara itu, dari segi kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia sekitar 20 tahun, yang merupakan periode produktif bagi individu dalam menggunakan internet untuk mencari berita atau informasi yang relevan yang ditunjukkan pada Gambar 3. Selain itu, mayoritas responden merupakan mahasiswa yang masih menjalani pendidikan tinggi (S1), sehingga kemungkinan besar mereka memiliki pemahaman dan pengalaman yang memadai terkait penggunaan situs berita *online* yang ditunjukkan pada Gambar 4.

2. Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hasil dari keempat tahap tersebut memenuhi kriteria yang ditetapkan, menunjukkan karakteristik statistik yang memadai, dan dengan demikian dianggap layak untuk melanjutkan ke tahap analisis struktural model. Dalam proses ini, empat indikator dari *WebQual 4.0* dan dua indikator dari *EUCS*, yaitu *USA1*, *USA2*, *IFQ1*, *IFQ3*, *TML1*, dan *TML3*, telah dihapus

(sebagaimana disebutkan dalam Tabel 1) karena pertanyaan pada indikator-indikator tersebut dianggap kurang jelas dan sulit dipahami oleh responden.

3. Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model (*Inner Model*)

Usability (USA) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas tampilan dan fungsi situs web, yang menghasilkan pengalaman positif bagi pengguna dan berdampak signifikan atas *User Satisfaction (USS)*. Selain itu, *Information Quality (IFQ)* juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi yang terlihat melalui tingkat korelasi yang terukur. Demikian pula, *Service Interaction Quality (SIQ)* secara signifikan memengaruhi *User Satisfaction (USS)*, menunjukkan adanya dampak positif secara sebagian. Terakhir, *Timeliness (TML)* turut memberikan pengaruh yang bermanfaat dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut memiliki peranan penting dalam meningkatkan *User Satisfaction*.

Dari pengujian *outer model* dapat diketahui bahwa semua indikator memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas, sehingga instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini cukup akurat. Sementara itu, pengujian *inner model* menunjukkan variabel waktu sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, diikuti oleh *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Pengujian ini juga mendukung hipotesis tentang kualitas situs web memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Dengan pengujian ini, disarankan agar pemutakhiran informasi secara tepat waktu, kemudahan penggunaan, dan penyajian informasi yang *valid* menjadi hal-hal yang perlu diperhatikan RadarSidoarjo.com untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi ini akan sangat penting dalam mempertimbangkan cara meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses situs web RadarSidoarjo.com.

5 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* RadarSidoarjo.com dengan *metode WebQual 4.0* dan *EUCS*. Tahapan dalam penelitian ini diawali dengan mengidentifikasi permasalahan pada kualitas *website* yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna. Langkah selanjutnya adalah menyiapkan instrumen penelitian berupa kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur empat dimensi utama kualitas *website* yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, dan *timeliness*. Kuesioner tersebut akan digunakan untuk mengumpulkan data dari pengguna RadarSidoarjo.com. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan software *SmartPLS 4.0* dengan melakukan analisis *outer model* untuk uji reliabilitas dan validitas instrumen, sedangkan *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Hasil analisis *outer model* menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam survei memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas, sehingga instrumen pengukuran dapat digunakan dengan tepat dalam penelitian. Berdasarkan analisis *inner model*, pengaruh tertinggi adalah ketepatan waktu, kemudian kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dari penelitian ini tampak bahwa kualitas situs web RadarSidoarjo.com merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna, terutama mengenai relevansi pembaruan informasi secara tepat waktu. Dengan demikian, penelitian ini merekomendasikan kepada pengelola RadarSidoarjo.com untuk meningkatkan frekuensi dan ketepatan waktu pembaruan informasi pada situs web serta kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memberikan pedoman untuk meningkatkan kualitas situs web di sektor media daring, khususnya dalam hal penyajian informasi yang cepat dan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Darwati, L., & Fitriyani, F, "Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 2022.
- [2] D. Maharani, F. Helmiah, and N. Rahmadani, "Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19," *AbdiFormatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, May 2021, doi: 10.25008/abdiFormatika.v1i1.130.

- [3] Widodo, A. S., "Peran Internet dalam Meningkatkan Jumlah Pekerja Lepas di Indonesia," Nyimak: Journal of Communication, 3(2), 191-202, 2019.
- [4] S. Santoso, "ANALISIS RESEPSI AUDIENS TERHADAP BERITA KASUS MEILIANA DI MEDIA ONLINE," *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, vol. 12, no. 2, 2020.
- [5] Sawitri, E., Astiti, M. S., & Fitriani, Y., "Hambatan dan tantangan pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi," In *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*, 2019.
- [6] Arsyati, A. M., & Chandra, V. K., "Assesment kesiapan kader posyandu dalam pelatihan penggunaan media online," *Hearty*, 8(1), 2020.
- [7] Julianto, V., Suprianto, A., Prastyaningsih, Y., & Yuliyanti, W., "Pelatihan pembuatan dan pengelolaan website sekolah sebagai media informasi untuk operator sekolah se-Kecamatan Batu Ampar," *Jurnal Widya Laksmi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 62-67, 2021.
- [8] Nova, Sausan Hidayah, Aris Puji Widodo, and Budi Warsito, "Analisis Metode Agile pada Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review," *Techno. com*, 21(1), 2022.
- [9] G. A. Immanuel and R. Setiawan, "IMPLEMENTASI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK," *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, vol. 3, no. 2, pp. 181-190, Oct. 2020, doi: <https://doi.org/10.33479/kurawal.v3i2.350>.
- [10] K. R. Prasiyanto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, vol. 6, no. 1, p. 1, Jan. 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.
- [11] N. Khatimah Ismatullah *et al.*, "The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review," vol. 5, no. 5, p. 463, 2022, doi: 10.31934/mppki.v2i3.
- [12] I. Rusi, "Implementasi Webqual dan End-User Computing Satisfaction untuk Menganalisis Kualitas dan Kepuasan Pengguna Website," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 11, no. 2, pp. 154-161, Aug. 2022, doi: 10.32736/sisfokom.v11i2.1244.
- [13] Prasongko, G., & Nurdin, S. R., "Analisis Kualitas Sistem Informasi MELISA Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan EUCS (End-User Computing Satisfaction)," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(2), 70-76, 2023.
- [14] Agustina, R., & Abdillah, L. A., "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *arXiv preprint arXiv:2207.00642*, 692-701, 2022.
- [15] F. Muttakin, D. Dwi Aprillia, and M. Kumalasari, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Webqual 4.0," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 3, no. 3, pp. 300-308, Dec. 2022, doi: 10.37859/coscitech.v3i3.4403.
- [16] I. Habiba and G. Wijaya, "Pengukuran Kualitas Website Skill Academy Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 24, no. 1, pp. 29-36, Mar. 2022, doi: 10.31294/paradigma.v24i1.963.