

EVALUASI WEB SEKOLAH SMK MUHAMMADIYAH 1 BANTUL MENGUNAKAN METODE WEBQUAL & IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Rochmat Husaini¹, M. Suyanto², Emha Taufiq Luthfi³

Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta.

Jl. Ring Road Utara Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, Indonesia

E-mail: ¹qewellinux@gmail.com, ²yanto@amikom.ac.id, ³emhataufiqluthfi@amikom.ac.id

Abstrak

Seiring berjalannya waktu, informasi dapat diperoleh dari banyak media, baik dari berbagai media cetak ataupun media elektronik digital. Salah satu media digital yang sangat cepat berkembang dan menjadi pilihan utama individu atau instansi untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat adalah teknologi website. Salah satu manfaat dari website yaitu dapat digunakan sebagai media promosi yang efektif karena dapat diakses oleh siapa saja dan kapan saja serta tanpa biaya untuk mengaksesnya.

Penelitian ini membahas tentang evaluasi website sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul menggunakan metode Webqual dan Importance Performance Analysis. Penelitian ini bertujuan supaya dapat mengukur penilaian pengguna terhadap kinerja serta harapan pengguna/pengunjung website sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Data dari penelitian ini diperoleh dari input kuesioner dari sampel pengunjung web itu sendiri, baik melalui kuesioner online atau kuesioner manual dengan kertas.

Penelitian ini menggunakan software untuk pengolahan data yaitu Structural Equation Model 2.0 (SEM 2.0). dari penelitian yang sudah dilakukan dan di dapatkan kesimpulan bahwa dalam penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square untuk variabel User Satisfaction sebesar 0.61, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Interaction) sebesar 67.7 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 39.9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

Kata Kunci : Website, Webqual, Importance Performance Analysis

Abstract

Over time, information can be obtained from many media, from a variety of print media or electronic media digital. One digital media very fast growing and become the first choice of individual or institution to obtain information quickly and accurately is a technology website. One of the benefits of a website that can be used as an effective media campaign because it can be accessed by anyone and at any time and at no cost to access it.

This research discusses the evaluation of school websites SMK Muhammadiyah 1 Bantul using methods WebQual and Importance Performance Analysis. This research aims in order to measure the performance of user ratings and expectations of users / visitors of SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Data from this study were obtained from a questionnaire input from web visitors sample itself, either through questionnaires online or manually with paper questionnaires.

This research uses the software for data processing with Structural Equation Model 2.0 (SEM 2.0). of the research that has been done and get the conclusion that in this study indicate that the obtained value of R Square for variable User Satisfaction of 0.61, which means that value indicates that the variable User Satisfaction can be explained by the variable Usability, Information Quality and Service Interaction amounted to 67.7%, while the remainder is equal to 39.9% is influenced by other variables that are not included in the research model.

Keyword : Website, Webqual, Importance Performance Analysis

PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam kemajuan segala bidang, tak terkecuali dalam bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan informasi yang cepat sangat dibutuhkan mengingat segala informasi sekarang dapat diperoleh dari mana saja. Pergerakan informasi yang cepat mengharuskan setiap instansi dalam semua bidang yang membutuhkan informasi atau berita yang terkini harus mempunyai fasilitas pendukung untuk mengatasi hal tersebut. Internet merupakan salah satu protokol yang sangat tepat untuk mewujudkan arus informasi yang cepat. Teknologi *website* merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat bergerak (*mobile*).

Pada sebuah lembaga pendidikan menengah *website* digunakan untuk menyediakan informasi bagi para *stake holder* baik dari manajemen, guru, karyawan, siswa, orang tua siswa atau calon siswa baru. Informasi yang dibutuhkan bagi para *stake holder* antara lain yaitu informasi persekolahan, materi pembelajaran, informasi bursa kerja khusus serta informasi kerjasama perusahaan.

Di SMK Muhammadiyah 1 Bantul merupakan salah satu SMK terbesar di Kabupaten Bantul jika dilihat dari jumlah siswa yang kurang lebih berjumlah 1168 siswa didik. Di SMK Muhammadiyah terdiri dari 4 jurusan, antara lain Teknik Audio Video, Teknik Pemesinan, Teknik Kendaraan Ringan dan Rekayasa Perangkat Lunak. Jumlah siswa yang banyak menjadikan *website* sekolah merupakan salah satu unsur bagi penyebaran informasi dari pihak sekolah,

terutama bagi yang setiap *stake holder* yang setiap harinya membutuh informasi dari web tersebut. Informasi yang terdapat di *website* sekolah berupa informasi bagi warga sekolah ataupun diluar warga sekolah seperti calon siswa baru. Dengan adanya *website* sekolah tersebut diharapkan *stake holder* yang ingin mencari informasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi.

Beberapa keluhan dari beberapa *stake holder* yang diantaranya adalah siswa, guru dan karyawan. Diantaranya saat siswa di laboratorium komputer mengeluhkan tentang performa *website* saat diakses terasa lambat *loading*-nya, serta suara yang *background* yang mengganggu. Kemudian keluhan dari beberapa guru tentang fitur yang ada pada *website* yang belum lengkap, seperti belum adanya fasilitas user membering serta forum diskusi dan dari kepala sekolah tentang masalah jumlah pengunjung *website* (*web* statistik) yang dirasa belum maksimal atau sesuai harapan karena jumlah kunjungan per hari baru sekitar 150 pengunjung, yang diinginkan dari kepala sekolah sendiri adalah sekitar 300 pengunjung per hari. Dari jumlah yang dinilai belum maksimal oleh bapak kepala sekolah Smk Muhammadiyah 1 Bantul, dapat diasumsi apakah *website* sekolahan belum sepenuhnya tersosialisasi oleh *stake holder* atau memang kualitas *website* yang belum baik atau maksimal, sehingga pengunjung tidak banyak yang ingin berkunjung kembali ke *website* sekolahan.

Dari beberapa masalah tersebut evaluasi terhadap kualitas *website* sekolah SMK Muhammadiyah perlu dilakukan. Karena sebuah informasi yang disampaikan harus menggunakan wadah atau kemasan yang baik, dalam hal ini informasi dalam sebuah *web* harus dikemas dengan baik

dari tampilan *website* itu sendiri. Penelitian yang sebelumnya oleh Andi Maslan pada tahun 2011 tentang Pengukuran Layanan Kualitas *Website* Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual yang dimana penelitian tersebut dapat menyimpulkan kriteria-kriteria apa saja yang dapat mendukung kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna pengunjung *website* tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

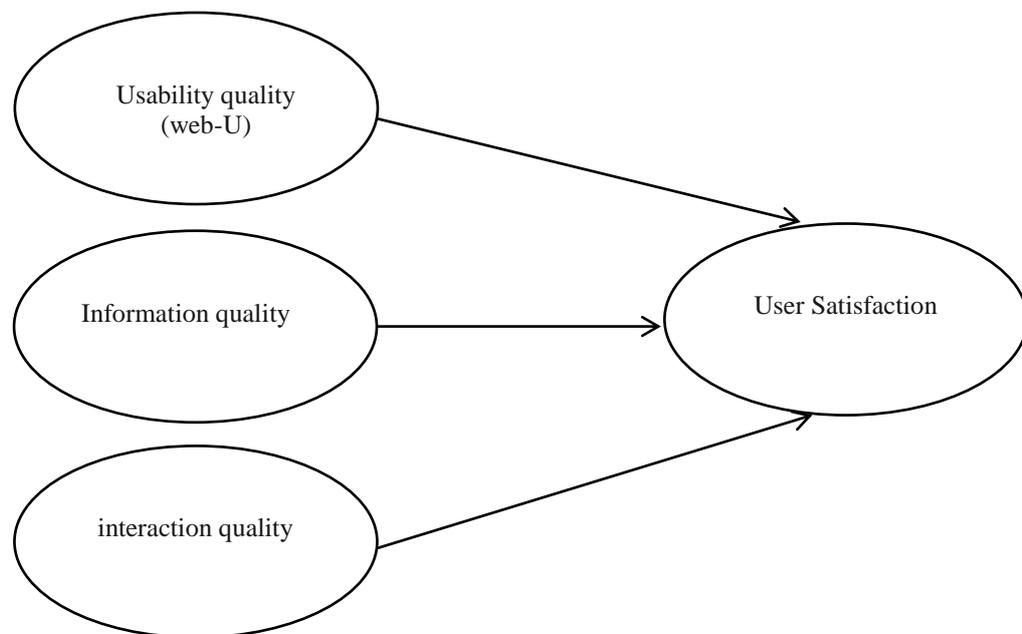
a. Website

Pengertian *website* menurut Yuhefizar adalah keseluruhan halaman – halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi, sebuah *website* biasanya di bangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut dengan *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* (Yuhefizar, 2009). *Website* dalam penelitian ini adalah *website* milik instansi persekolahan SMK

Muhammadiyah 1 Bantul, yang dimana *website* memuat informasi persekolahan, baik tentang informasi kesiswaan, informasi bursa kerja bagi alumni SMK, informasi terkait hubungan sekolah dengan masyarakat dan lain - lain

b. Webqual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction quality*) seperti digambarkan pada gambar dibawah



Gambar 1. Model Webqual 4.0 (tarigan, 2009)

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas sebagaimana termuat dalam tabel dibawah.

Tabel 1.1. Variabel Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> persekolahan
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi (petunjuk atau referensi yang jelas)
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrumen.htm>

Tabel 1.2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> menyajikan informasi yang akurat
2	<i>Website</i> menyajikan informasi yang dapat dipercaya
3	<i>Website</i> menyajikan informasi secara tepat waktu
4	<i>Website</i> menyajikan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dimengerti
6	<i>Website</i> menyajikan informasi dengan tingkat yang tepat
7	<i>Website</i> menyajikan informasi dengan format yang sesuai

Sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrumen.htm>

Tabel 1.3. Variabel Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan akses pada <i>website</i> ini
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas (guru / siswa)
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi (Guru, karyawan, siswa dan stake holder lainnya)

Sumber : <http://www.webqual.co.uk/instrumen.htm>

METODE PENELITIAN

Langkah awal dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi dan wawancara tentang penggunaan fasilitas web sekolah pada SMK Muhammadiyah 1 Bantul, lalu melakukan pengambilan data dari sample pengguna web sekolah yang berjumlah 127 pengguna.

a. Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dimana peneliti menggunakan metode Webqual dan

Importance-Performance Analysis untuk metodenya. Dalam bagian ini memuat penjelasan secara lengkap dan terinci tentang cara-cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data untuk jenis data yang diperlukan. Misalnya melalui observasi, wawancara, eksperimen, atau penyebaran angket. Jika metode penyebaran angket digunakan, maka blangko angket harus dilampirkan dalam proposal Tesis. Untuk setiap metode pengumpulan data, harus dijelaskan tentang jenis data yang dikumpulkan dengan

metode-metode yang terkait. Bagian ini juga memuat penjelasan secara lengkap dan terinci tentang jenis data yang diperlukan untuk analisis dalam pembahasan.

b. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini mode analisis dalam digambarkan dalam bentuk hubungan-hubungan yang akan dianalisis. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan pada penelitian

adalah skala likert 5 point dengan (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju dan (5) Sangat Setuju. Alasan pemilihan skala Likert dengan lima tingkatan ini antara lain: kesesuaian dengan berbagai penelitian sebelumnya, memperbesar variasi jawaban bila dibandingkan empat skala, dan agar terlihat kecenderungan pemilihan responden terhadap variabel.

Tabel 2.1 Skala Linkert

Singkatan	Keterangan	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil. Penelitian ini menggunakan 100 sampel dari siswa dan guru sebagai pengguna atau pengunjung *website* sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang memiliki kemampuan menguji suatu rangkaian hubungan yang kompleks. *Software* yang digunakan adalah SmartPLS 2 untuk keperluan tabulasi data.

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan ini adalah menggunakan ukuran sampel menggunakan teknik *maximum likelihood estimation*. Ghozali (2008) merekomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100 sampai 200 harus menggunakan metode estimasi *maximum likelihood*. Sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini sudah memenuhi jumlah sampel minimum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah tabel yang menggambarkan dimensi indikator yang digunakan dalam penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas beserta dengan nilai *performance* dan *importance* masing-masing.

Tabel 3.1 Nilai GAP *Performance* dan *Importance Usability*

Variabel	Indikator	Performance	Importance	GAP
USE1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website	3,66	3,85	-0,19
USE2	Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami	3,48	3,80	-0,31

USE3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website	3,40	3,55	-0,15
USE4	Pengguna merasa website mudah untuk digunakan	3,29	3,61	-0,31
USE5	Website memiliki tampilan yang menarik	3,02	4,09	-1,06
USE6	Desain sesuai dengan jenis website persekolahan	3,20	3,69	-0,50
USE7	Website mengandung kompetensi (petunjuk atau referensi yang jelas)	3,07	3,65	-0,57
USE8	Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	3,29	3,72	-0,43

Pada tabel 3.1 diatas menunjukkan nilai kesenjangan antara kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) pada variabel *Usability*, semua bernilai negatif. Nilai rata-rata selisih gap

sebesar (-0,44). Indikator yang mempunyai nilai selisih gap terbesar adalah USE5 yaitu “website memiliki tampilan yang menarik” dengan selisih gap (- 1,06).

Tabel 3.2 Nilai GAP *Performance* dan *Importance Information Quality*

Variabel	Indikator	Performance	Importance	GAP
INF1	Website menyajikan informasi yang akurat	3,54	3,76	-0,22
INF2	Website menyajikan informasi yang dapat dipercaya	3,62	3,73	-0,11
INF3	Website menyajikan informasi secara tepat waktu	3,28	3,76	-0,48
INF4	Website menyajikan informasi yang relevan	3,16	4,07	-0,91
INF5	Website menyajikan informasi yang mudah dimengerti	3,47	3,59	-0,12
INF6	Website menyajikan informasi dengan tingkat yang tepat	3,27	3,58	-0,31
INF7	Website menyajikan informasi dengan format yang sesuai	3,48	3,63	-0,15

Pada tabel 3.2 diatas menunjukkan nilai kesenjangan antara kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) pada variabel *Information Quality*, semua bernilai negatif. Nilai rata-rata selisih gap sebesar (-0,33). Indikator yang

mempunyai nilai selisih gap terbesar adalah INF4 yaitu “website menyajikan informasi yang relevan” dengan selisih gap (- 0,91).

Tabel 3.3 Nilai GAP *Performance* dan *Importance Interaction Quality*

Variabel	Indikator	Performance	Importance	GAP
INT1	Website memiliki reputasi yang baik	3,47	3,70	-0,23
INT2	Pengguna merasa aman untuk melakukan akses pada website ini	3,44	3,75	-0,31
INT3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	3,32	3,72	-0,39
INT4	Website memberi ruang untuk personalisasi	3,18	3,64	-0,46
INT5	Website memberikan ruang untuk komunitas (guru / siswa)	3,15	3,77	-0,62
INT6	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	3,09	3,24	-0,15

Pada tabel 3. 3 diatas menunjukkan nilai kesenjangan antara kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) pada variabel *Interaction Quality*, semua bernilai negatif. Nilai rata-rata selisih gap sebesar (-0,36). Indikator yang

mempunyai nilai selisih gap terbesar adalah INT5 yaitu “website memberikan ruang untuk komunitas (guru/siswa)” dengan selisih gap (-0,62).

Tabel 3.4. Nilai Kesenjangan Variabel dengan Metode Webqual

Indikator	Performance	Importance	GAP
Usability	3,30	3,74	-0,44
Information	3,40	3,73	-0,33
Interaction	3,28	3,64	-0,36
Rata - rata	3,33	3,70	-0,38

Berdasarkan nilai pada tabel 3.4 diatas, nilai gap / selisih antara kualitas kinerja aktual (*performance*) dan kualitas harapan (*importance*) memiliki nilai negatif. Nilai selisih rata-rata sebesar -0,38. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah *usability*. Hasil tersebut menunjukkan nilai negatif atau $Q < 0$ yang berarti nilai kualitas kinerja saat ini belum sesuai dengan

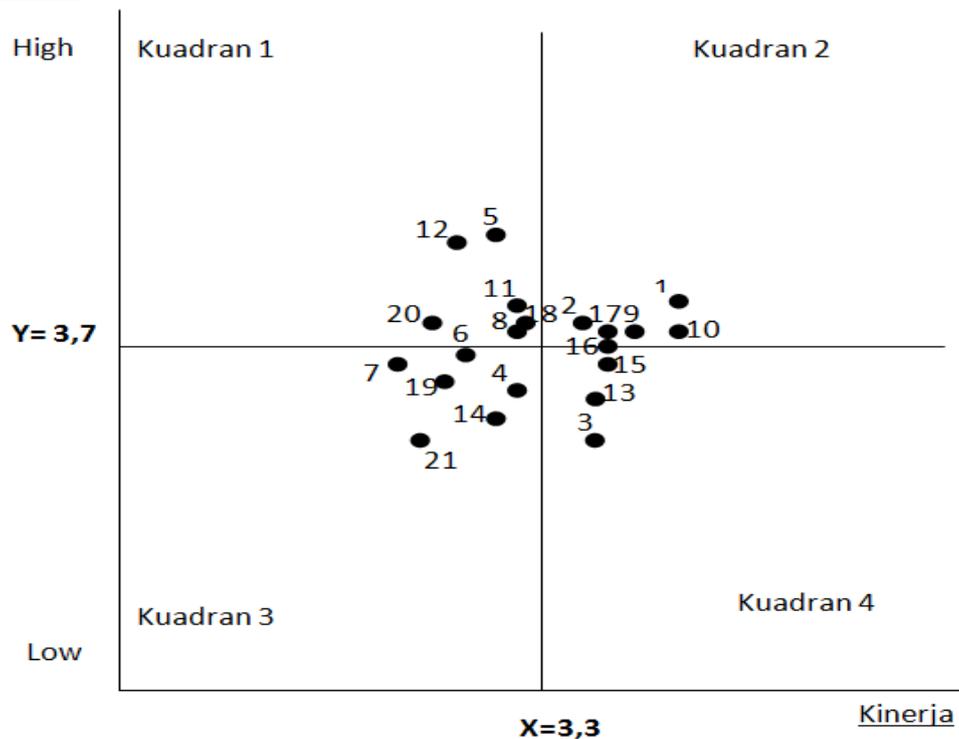
kualitas harapan dari pengguna, maka kualitas dinyatakan masih buruk.

Dari nilai yang ditunjukkan pada tabel 3.1, 3.2 dan 3.3 maka dapat diketahui letak masing-masing indikator pada matrik IPA yang terdiri dari empat kuadran proses, yang dimana kordinat untuk setiap indikator sudah diketahui pada tabel 3.1, 3.2 dan 3.3.

Tabel 3.5 Penomoran Indikator

No	Indikator	Kinerja	Harapan
1	USE1	3,66	3,85
2	USE2	3,48	3,80
3	USE3	3,40	3,55
4	USE4	3,29	3,61
5	USE5	3,02	4,09
6	USE6	3,20	3,69
7	USE7	3,07	3,65
8	USE8	3,29	3,72
9	INF1	3,54	3,76
10	INF2	3,62	3,73
11	INF3	3,28	3,76
12	INF4	3,16	4,07
13	INF5	3,47	3,59
14	INF6	3,27	3,58
15	INF7	3,48	3,63
16	INT1	3,47	3,70
17	INT2	3,44	3,75
18	INT3	3,32	3,72
19	INT4	3,18	3,64
20	INT5	3,15	3,77
21	INT6	3,09	3,24

Harapan



Gambar 2. Matriks Kuadran IPA

Berdasarkan gambar matriks kuadran diatas dapat dilihat koordinat setiap indikator pada matriks IPA. Setiap bidang kuadran memiliki interpretasi spesifik masing – masing yang dapat menjelaskan tindakan strategis apa yang dapat digunakan setiap indikator. Berdasarkan posisi indikator diketahui USE5, USE6, USE8, INF3, INF4, INT3 dan INT5 masuk dalam kuadran 1 yang berarti indikator belum sesuai dengan harapan pengunjung website, karena pada kuadran ini tingkat harapan atau kepentingan tinggi sedangkan kinerja dinilai rendah, sehingga indikator dalam kuadran ini merupakan prioritas utama dalam perbaikan.

Untuk indikator USE1, USE2, INF1, INF2, INT1 dan INT2 terletak pada kuadran 2 yang dinilai sebagai indikator yang mempunyai tingkat harapan/kepentingan yang tinggi dan memiliki kinerja yang tinggi pula. Indikator pada kuadran ini sudah sesuai dengan harapan pengunjung *website* dan harus dipertahankan

- a. Dari semua variabel yang terdapat pada Webqual, variabel yang mempengaruhi penilaian kualitas *website* sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul adalah variabel *Information Quality* dan *Interaction Quality*, sedangkan variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian atau kualitas *website* SMK Muhammadiyah 1 Bantul (www.smkmuh1bantul.sch.id) adalah variabel *Usability*.
- b. Sesuai dengan variabel yang berpengaruh terhadap penilaian kualitas *website* SMK Muhammadiyah 1 Bantul, maka rekomendasi dari peneliti yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian adalah sebagai berikut :

kinerjanya. Sedangkan untuk indikator USE4, USE6, USE7, INF6, INT4 dan INT6 termasuk dalam kuadran 3 yang memiliki tingkat harapan/kepentingan yang rendah tetapi kinerjanya pun jg termasuk rendah. Indikator yang masuk kuadran ini tergolong cukup dan bukan termasuk prioritas utama untuk perbaikan. Untuk indikator USE3, INF5 dan INF7 masuk dalam kuadran 4, dimana kuadran ini memiliki tingkat harapan/kepentingan yang rendah, akan tetapi tingkat kinerjanya justru tergolong tinggi. Indikator-indikator dalam kuadran ini termasuk sudah dapat memenuhi harapan pengunjung dan dapat dikesampingkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

- Administrator *website* sekolah harus mem-posting informasi atau berita dengan tepat waktu, dengan kesimpulan tidak menjadikan informasi yang disajikan adalah informasi yang usang.
- Informasi yang disajikan pada *website* harus relevan, yang artinya setiap berita yang diposting pada *website* sedapat mungkin masih berhubungan dengan kegiatan persekolahan .
- Administrator lebih giat untuk melakukan *up to date* informasi secepat mungkin sehingga informasi dapat diterima oleh pengunjung *website* dengan berita terbaru.
- *Website* harus dapat menjaga atau meminimalkan informasi pribadi supaya pengguna dapat diminimalisir untuk

mengetahui data dari pengguna lain. Dalam hal ini dapat beberapa informasi yang termasuk privat antara lain nilai siswa dan data diri siswa

- *Website* memberikan ruang / forum khusus untuk pengunjung agar dapat saling berinteraksi, dapat berupa forum diskusi antar siswa, antar guru karyawan ataupun antar siswa dan guru.

Yuhefizar. 2009. Step by Step Make Over Joomla, PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

SARAN

Setelah dilakukan penelitian ini penulis dapat memberi saran atau rekomendasi pada objek penelitian yaitu *website* sekolah SMK Muhammadiyah 1 Bantul. Diketahui variabel yang paling berpengaruh terhadap penilaian kualitas *website* adalah kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) oleh karena itu peneliti merekomendasikan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor atau variabel yang mempengaruhi penilaian atau kualitas *website* yang sesuai harapan atau kepentingan pengguna. Mengingat *website* sekolah adalah salah satu media promosi SMK Muhammadiyah 1 Bantul dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah terhadap *stake holder*.

DAFTAR PUSTAKA

Andi Maslan, 2011. Pengukuran kualitas layanan *website* pemerintah kota Batam menggunakan metode Webqual 4.0.

Imam Ghozali, 2008. Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*.