

# Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis

Cahyani Budihartanti<sup>1</sup>, Sri Rusiyati<sup>2</sup>, Mohammad Badrul<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi,  
STMIK Nusa Mandiri, Jl. Damai No.8, Warung Jati, Pasar Minggu, Jakarta Selatan  
E-mail: cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id, [sri.siq@nusamandiri.ac.id](mailto:sri.siq@nusamandiri.ac.id),  
[mohammad.mbl@nusamandiri.ac.id](mailto:mohammad.mbl@nusamandiri.ac.id)

**Abstrak** – Sebagai penyedia jasa pelayanan dan informasi, [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id), diharapkan dapat memberikan pelayanan dan informasi yang berguna bagi pengguna. Untuk mengetahui apakah suatu website telah memiliki nilai guna dapat dilihat dengan cara menganalisa kualitas dari website tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dari website BPJS, berdasarkan dari persepsi pengguna. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dengan menerapkan metode webqual serta metode Importance Performance Analysis, dimana metode webqual berfokus pada usability, information quality dan service interaction quality berdasarkan persepsi dari pengguna website. Sedangkan Metode IPA yang diterapkan pada penelitian ini berguna untuk menganalisis tingkat kesesuaian dan tingkat kesenjangan berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Pada Metode IPA tingkat kesenjangan digambarkan dalam kuadran IPA, yang terdiri dari empat kuadran. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuesioner dengan teknik random sampling yang disebar kepada pengguna website BPJS Kesehatan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui parameter mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pada tampilan website.

**Kata kunci:** Analisa website BPJS Kesehatan, Metode Webqual, Metode Importance Performance Analysis (IPA).

## 1 Pendahuluan

Berdasarkan UU RI No. 24 tahun 2011[1], tentang badan penyelenggara jaminan sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, dimana segala bentuk informasi yang berhubungan dengan BPJS Kesehatan dapat diakses di situs <https://bpjs-kesehatan.go.id>.

Pada website <https://bpjs-kesehatan.go.id>, user dapat melakukan pendaftaran secara online, baik untuk perorangan maupun badan usaha, user juga dapat melihat cek iuran, cek fasilitas kesehatan, donasi, serta user dapat melihat *skrining* kesehatan dari peserta yang sudah terdaftar terlebih dahulu. Sebagai penyedia jasa pelayanan dan informasi, [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id), harus dapat memberikan pelayanan dan informasi yang berguna bagi user. Untuk mengetahui apakah suatu web atau situs telah memiliki nilai guna dapat di lihat dengan cara menganalisa kualitas dari web (*WebQual*). Metode yang tepat adalah metode webqual 4.0, untuk mengetahui kualitas dari suatu website berdasarkan feedback dari pengguna atau berdasarkan persepsi pengguna [2]. Dalam metode *WebQual*, ada beberapa variable instrumen yang digunakan untuk mengukur apakah suatu web memiliki kualitas yang baik yaitu, kegunaan (*usability*), Kualitas informasi

(*information quality*), Kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*), dan keseluruhan (*overall impression*). Dalam pengolahan data metode IPA (*Importance Performance Analysis*), turut serta digunakan terhadap setiap variable *webqual*, Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa website BPJS Kesehatan dengan menerapkan metode webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis.

## 2 Landasan Teori

### 2.1 Webqual

WebQual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu website berdasarkan persepsi pengguna[2]. Webqual ini berbasis pada Quality Function Deployment (QFD) [3] Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu : usability, information quality, service interaction quality [4]. Berikut penjelasan mengenai dimensi-dimensi Webqual 4.0 :

#### 1) Usability

Usability atau kegunaan berhubungan dengan rancangan dari website tersebut, sebagai contoh tampilan website, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi dan gambaran website yang disampaikan ke pengguna[5]

- 2) Information Quality  
Information quality atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang sesuai dengan tujuan pengguna, seperti akurasi, format dan relevansi[6].
- 3) Service Interaction Quality  
Service Interaction Quality atau kualitas interaksi layanan adalah interaksi layanan yang dirasakan[5] oleh pengguna ketika mereka menjelajahi website lebih dalam yang didasarkan oleh kepercayaan dan empati[7], misalnya masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pihak pengelola situs Webqual [8]merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung [9]

2.2 Importance Performance Analysis

Martilla dan James memperkenalkan metode Importance dan Performance Analysis pada tahun 1977, dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa[10] yang dikenal dengan quadrant analysis[8]. Importance performance analysis menawarkan sejumlah keuntungan untuk mengevaluasi penerimaan konsumen terhadap penerimaan suatu program pemasaran [11]. Tahapan pertama dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) adalah dengan menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan [12]. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument kuesioner [8]maka selanjutnya dilakukan analisis IPA untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui gap antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) dari tiap variabel kualitas website berdasarkan pendekatan webqual[13]. Importance Performance Analysis digambarkan kedalam grafik yang

bulan adalah 4.860.000 pengunjung. Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat error sebesar 10% adalah sebagai berikut [14],

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \tag{1}$$

Keterangan  
S = ukuran Sampel  
N = Ukuran Populasi  
d = taraf signifikansi yang dikehendaki

$$S = \frac{48600000}{4860000 \cdot (0.1)^2 + 1}$$

$$S = 100$$

Hipotesa dari penelitian ini adalah :

- H0 : tidak ada pengaruh *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *website*
- H1 : adanya pengaruh yang signifikan antara *usability* (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna *website*[15]
- H2 : adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *website*[15]
- H3 : adanya pengaruh yang signifikan antara *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) terhadap kepuasan pengguna *website*[15]

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Paired Samples T Test

Analisis Perbedaan hipotesa dilakukan dengan teknik uji beda t (Paired Samples T Test). Pengujian dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang sama[5]. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Sig. (2-tailed)[5].

Tabel 1 Paired Samples Statistics

		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
Usability	Perf - Imp	-0.27889	0.05667	0.01889	-0.32245	-0.23533	-14.765	8	0.000
Information_Qu	Perf - Imp	-0.21429	0.13963	0.05277	-0.34342	-0.08515	-4.060	6	0.007
Service_Interact	Perf - Imp	-0.31667	0.06532	0.02667	-0.38522	-0.24812	-11.875	5	0.000

menggabungkan tingkat pengukuran faktor kepentingan dan tingkat kepuasan menjadi empat kuadran.

3 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data. Berdasarkan data yang didapat dari similarweb.com yang diakses pada tanggal 01 Juli 2019, jumlah pengunjung selama enam

Sumber : [16]

Tabel Paired Samples Test merupakan tabel utama dari output yang menunjukkan hasil uji yang dilakukan[17]. Nilai signifikasi (2-Tailed) pada kasus ini adalah *usability* 0.000 pada *information quality* 0.007 dan pada *service interaction quality* sebesar 0.000, dimana (Sig. < 0.05). maka keputusannya adalah TOLAK H0 atau telah cukup bukti untuk menerima H1, H2 dan H3. Dengan demikian ada pengaruh yang signifikan antara *usability*, *information quality* dan *interaction quality*.

4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan dalam metode IPA dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (persepsi), kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna yang dilanjutkan dengan menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat *importance* (harapan) dan *performance* (persepsi) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius[18]. Yang terakhir adalah penjelasan tiap atribut ke dalam diagram kartesius[18].

1. Analisis kesesuaian

Dengan metode *importance performance analysis* juga dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kinerja *website* bpjs kesehatan saat ini dengan tingkat harapan dari pengguna. Untuk menghitung tingkat kesesuaiannya menggunakan rumus sebagai berikut [19]:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan [6]:

Tk<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = skor penilaian kinerja (*performance*)

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan (*importance*)

Tabel 2 Nilai kesesuaian antara Performance dan Importance pada website BPJS Kesehatan

Pernyataan	Xi	Yi	Tki (%)	
Usability	W1	374	408	91.67
	W2	365	401	91.02
	W3	361	388	93.04
	W4	385	402	95.77
	W5	356	382	93.19
	W6	358	383	93.47
	W7	370	401	92.27
	W8	365	395	92.41
	W9	361	386	93.52
Information Quality	X1	368	395	93.16
	X2	396	397	99.75
	X3	353	387	91.21
	X4	361	393	91.86
	X5	366	398	91.96
	X6	362	383	94.52
	X7	379	382	99.21
Service Interaction Quality	Y1	361	393	91.86
	Y2	368	395	93.16
	Y3	360	398	90.45
	Y4	347	373	93.03
	Y5	327	353	92.63
	Y6	327	368	88.86
<b>Rata-rata</b>	<b>362.27</b>	<b>389.14</b>	<b>93.09</b>	

Sumber: [16]

Pada tabel diatas tingkat kesesuaian terbesar menurut responden adalah atribut x2 dengan nilai sebesar 99.75%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut y6

dengan nilai sebesar 88.86%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden pada atribut y6 masih rendah sehingga perlu segera diberikan perbaikan pada aspek ini untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden.

2. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisa kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas website [6] BPJS Kesehatan berdasarkan kesenjangan (gap) antara kualitas kinerja saat ini (*performance*) dengan kualitas harapan yang diinginkan oleh pengguna (*importance*). Untuk menganalisis kesenjangan skor rata-rata kepentingan dari setiap indikator, kemudian skor kinerja dikurangi dengan skor kepentingan [6].

$$Q_i = P_i - I_i \quad (3)$$

Keterangan :

Q<sub>i</sub> = tingkat kualitas

P<sub>i</sub> = nilai kualitas *performance*

I<sub>i</sub> = nilai kualitas *importance*

Nilai kesenjangan (gap) dipresentasikan dengan presentase berdasarkan skala pengukuran pada skala kuesioner yaitu menggunakan skala *likert* 1-5 (1=0%, 5=100%)

Tabel 3 Kesenjangan (Gap) pada websiteBPJS Kesehatan

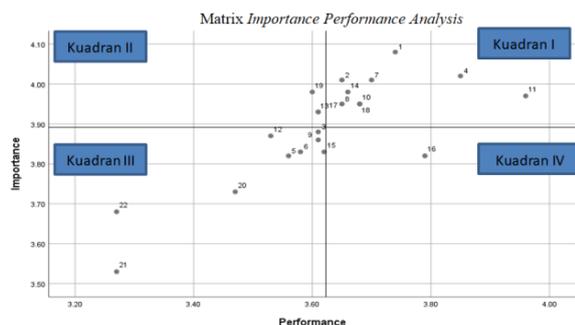
Pernyataan	Perf. (P)	Imp. (I)	Q (P-I)	Gap (%)
W1	3.74	4.08	-0.34	6.8
W2	3.65	4.01	-0.36	7.2
W3	3.61	3.88	-0.27	5.4
W4	3.85	4.02	-0.17	3.4
W5	3.56	3.82	-0.26	5.2
W6	3.58	3.83	-0.25	5
W7	3.7	4.01	-0.31	6.2
W8	3.65	3.95	-0.3	6
W9	3.61	3.86	-0.25	5
X1	3.68	3.95	-0.27	5.4
X2	3.96	3.97	-0.01	0.2
X3	3.53	3.87	-0.34	6.8
X4	3.61	3.93	-0.32	6.4
X5	3.66	3.98	-0.32	6.4
X6	3.62	3.83	-0.21	4.2
X7	3.79	3.82	-0.03	0.6
Y1	3.61	3.93	-0.32	6.4
Y2	3.68	3.95	-0.27	5.4
Y3	3.6	3.98	-0.38	7.6
Y4	3.47	3.73	-0.26	5.2
Y5	3.27	3.53	-0.26	5.2
Y6	3.27	3.68	-0.41	8.2
<b>Rata-rata</b>	<b>3.62</b>	<b>3.89</b>	<b>-0.27</b>	<b>5.37</b>

Sumber: [16]

Pada tabel diatas nilai rata-rata kesenjangan *website* BPJS Kesehatan adalah sebesar  $-0.27$  dimana  $Q_i \leq 0$ , atau bernilai negatif, maka diartikan bahwa kualitas kinerja yang ada belum memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan[20] oleh pengguna.

### 3. Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis*

Hasil analisis IPA digambarkan dengan diagram kartesius yang terdiri dari 4 kategori Berikut hasil analisis kuadran IPA pada *website* BPJS Kesehatan.



**Gambar 1** Diagram Kartesius evaluasi website BPJS Kesehatan [16]

Diagram kuadran *importance performance analysis* terbagi menjadi empat kuadran. Batas tiap kuadran didapat dari hasil perhitungan rata-rata nilai *performance* dan rata-rata nilai *importance*. Nilai rata-rata *performance* yaitu 3.62 dan untuk nilai rata-rata *importance* adalah 3.89. Berdasarkan diagram kartesius *importance performance analysis* di atas maka atribut-atribut dari tiap variabel dapat dibagi pada empat kuadran sebagai berikut:

#### a. Kuadran 1

1. Atribut W1, kemudahan dalam penggunaan website. Responden merasa website sudah sangat mudah digunakan,
2. Atribut W2, interaksi pada website mudah dimengerti. Responden merasa interaksi dalam website mudah dimengerti
3. Atribut W4, website mudah diakses. Responden merasa alamat website mudah diakses.
4. Atribut w7, *user* mudah menemukan informasi yang dicari. Responden merasa mudah menemukan informasi yang dicari.
5. Atribut w8, komponen yang tampil pada website sesuai dengan kebutuhan. Responden komponen yang tampil pada website sesuai dengan kebutuhan.
6. Atribut X1, informasi yang disediakan cukup jelas. Responden merasa website sudah menyediakan informasi yang cukup jelas.
7. Atribut X2, informasi yang disediakan dapat dipercaya. Responden merasa website menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
8. Atribut X5, website menyediakan informasi yang mudah dimengerti. Responden merasa informasi yang disediakan oleh website mudah dimengerti.

Atribut pada kuadran 1 berarti memiliki tingkat kinerja yang sudah baik dan kepentingan yang tinggi yang berarti sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan harus dipertahankan kualitasnya.

#### b. Kuadran 2

1. Atribut X4, website menyediakan informasi yang relevan. Responden merasa informasi yang disediakan masih kurang relevan.
2. Atribut Y3, *user* merasa informasi pribadinya aman pada website. Responden merasa informasi pribadinya tidak aman.

Atribut X4 dan Y3, masuk ke dalam kuadran dua berarti perlu segera diberikan perbaikan dengan prioritas tinggi karena memiliki tingkat kepentingan yang relative tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna [8] karena kinerja saat ini rendah. Dengan cara memberikan informasi yang relevan dan berguna serta agar semua informasi pengguna dapat tersimpan dengan baik dan aman dengan cara memberikan menggunakan kriptografi.

#### c. Kuadran 3

1. Atribut W3, Website memiliki kemudahan dalam navigasi. Responden merasa kurang mudah dalam menavigasikan website.
2. Atribut W5, Website memiliki tampilan yang atraktif. Responden merasa bahwa tampilan kurang atraktif.
3. Atribut W6, Penyusunan tata letak informasi dalam website tepat. Responden merasa bahwa tata letak informasi kurang tepat karena tidak mudah dipahami.
4. Atribut W9, Penyajian informasi dalam website memenuhi kebutuhan informasi. Responden merasa informasi yang disajikan kurang sesuai dengan kebutuhan.
5. Atribut X3, Penyajian informasi dalam website selalu up to date. Responden merasa informasi yang disajikan kurang up to date.
6. Atribut X6, Website menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan *user*. Responden merasa informasi yang dibutuhkan mengenai BPJS Kesehatan belum semuanya tersedia di website.
7. Atribut Y4, Website memberikan ruang untuk personalisasi. Responden merasa ruang untuk personalisasi masih kurang.
8. Atribut Y6, Website memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi. Responden merasa kurangnya kemudahan berkomunikasi dengan organisasi.

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran tiga memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerja yang tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah[8]. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna[6]

#### d. Kuadran 4

Atribut X7, Website menyediakan informasi dengan format yang sesuai dengan jenis website. Responden merasa informasi yang disediakan sesuai dengan format, yaitu informasi mengenai BPJS Kesehatan. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran empat ini berarti memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi [8].

## 5 Simpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan :

1. Menerima H1, H2 dan H3 karena *usability*, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.
2. Dengan menerapkan metode Webqual dan IPA, dapat diketahui bahwa kualitas layanan website BPJS Kesehatan masih belum memuaskan.
3. Item x4 pada dimensi *information quality* dan y3 dari dimensi *service interaction quality* perlu mendapatkan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja dari website BPJS Kesehatan, dengan menyediakan informasi yang relevan dan menjaga keamanan informasi pengguna dengan menerapkan kriptografi.

### UcapanTerimakasih

Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada rekan-rekan yang turut membantu dan khususnya Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi atas bantuan biaya pada skema Penelitian Dosen Pemula Tahun Anggaran 2019.

### Kepustakaan

- [1] “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial,” 2011.
- [2] G. Nistantya, E. Darwiyanto, and H. Hidayati, “Evaluasi Kualitas Website Digital Library Telkom University Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis Evaluation of Website Quality of Digital Library Telkom University With Webqual 4.0 Method And Importance Analysis,” *eProceedings Eng.*, vol. 2, no. 3, 2015.
- [3] A. Al Baiti, Suprpto, and A. Rachmadi, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [4] S. J. Barnes and R. Vidgen, “An integrative approach to the assessment of e-commerce quality,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 114–127, 2002.
- [5] S. N. Rahmaini, “Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA),” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- [6] O. D. Ariska, A. Kusyanti, and F. A. Bachtiar, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA ( Importance Performance Analysis ),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018.
- [7] W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, “Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.
- [8] D. B. Napitupulu, “Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach],” *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, vol. 14, no. 1, pp. 51–64, 2016.
- [9] C. Irawan, “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir),” *J. Sist. Inf.*, vol. 4(2), 2012.
- [10] H. B. Kusuma, Suprpto, and H. M. Az-zahra, “Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis ( IPA ) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2344–2353, 2019.
- [11] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance - Performance Analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [12] L. D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Iksari, “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index,” *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015.
- [13] S. R. Arifin, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Universitas Tadulako Menggunakan Metode WebQual,” *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 125–136, 2018.
- [14] E. Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [15] Khairunnisa and S. Wasliyanti, “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Swabumi*, vol. 6, no. 1, pp. 35–43, 2018.
- [16] C. Budihartanti, S. Rusiyanti, and M. Badrul, “Evaluasi Kualitas Website BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis,” Jakarta, 2019.
- [17] “Cara Uji Paired Sample T Test dengan SPSS dan Contohnya,” 2018. [Online]. Available: <https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-uji-paired-sample-t-test-dengan-spss-dan-contohnya/>.
- [18] S. R. Arifin, E. Nugroho, and B. S. Hantono, “Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi,” *J. Teknomatika*, vol. 8, no. 1, pp. 81–92, 2015.
- [19] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 4th ed. Rineka Cipta, 2011.
- [20] R. T. Wahyuni, D. Herawatie, and A. Justitia, “Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” in *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya*, 2017, pp. 408–418.