

Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap Website PT. Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode Webqual 4.0

Ade Winarni¹, Wellian Riska²
Sistem Informasi STT Indonesia Tanjungpinang
Jln. Pompa Air No.28 Tanjungpinang, Kep.Riau
¹adewina16@gmail.com, ²kaka.wr16@gmail.com,

Intisari— *Website* memiliki peranan penting bagi perbankan karena merupakan media informasi sekaligus sarana promosi berbasis *online* yang sangat *effective* digunakan untuk menjangkau masyarakat luas. PT. Bank Sinarmas Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia tentunya memiliki keperluan untuk memiliki *website* berkualitas tinggi agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan layanan informasi terbaik baik untuk nasabah maupun calon nasabanya. Sayangnya, hingga saat ini masih belum ada pengukuran terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas *website* yang dimiliki oleh Bank Sinarmas. Mengetahui hal itu maka dilakukan penelitian berjudul “Analisis kualitas *website* dan kepuasan nasabah terhadap website PT. Bank Sinarmas Tbk menggunakan metode *webqual 4.0*”.

Penelitian dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah berdasarkan 4 variabel penting yaitu ketergunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan nasabah (*service user satisfaction*). Pada penelitian ini akan dianalisis data dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada 50 sampel *random* nasabah PT. Bank Sinarmas, Tbk kantor cabang Tanjungpinang menggunakan metode *Webqual 4.0* dan software SPSS 22.

Kata Kunci : *website*, kualitas *website*, pengukuran kualitas *website*, Bank Sinarmas, kepuasan nasabah, *webqual 4.0*, SPSS 22

Abstract— *Website has an important role for banks because it is an information media as well as online-based promotional tool which is very effective to be used to reach the wider community. PT. Bank Sinarmas Tbk as one of the largest banks in Indonesia certainly has the need to have a high-quality website in order to compete with other banks in providing the best information services for customers and prospective clients.*

Unfortunately, until now there has been no measurement related to the level of customer satisfaction with the quality of websites owned by Bank Sinarmas. Therefore, a research entitled "Analysis of website quality and customer satisfaction at PT. Bank Sinarmas uses the webqual 4.0 method".

The research was conducted by measuring the level of customer satisfaction based on 4 important variables, such as usability, information quality, service interaction quality and customer satisfaction. In this research will be analyzed from the answers to the questionnaires that have been distributed to 50 random samples of customers of PT. Bank Sinarmas, Tbk Tanjungpinang branch office using Webqual 4.0 method and SPSS 22 software.

Keywords : *website*, *website quality*, *website quality measurement*, Bank Sinarmas, *customers satisfaction*, *Webqual 4.0*, SPSS 22

I. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia. Dapat dirasakan peran teknologi kian hari semakin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet. Internet telah menjadi bagian yang tak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia pada saat ini. Dengan menggunakan internet dapat memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan juga cepat.

Salah satu pemanfaatan internet yang dapat digunakan dalam memperoleh informasi adalah dengan hadirnya *website*. *Website* merupakan sebuah metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya

(*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah *browser*. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan seperti dapat menyediakan pelayanan *online* bagi para pelanggannya. Salah satu yang menggunakan fasilitas *website* adalah dari bidang perbankan.

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha perbankan yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan dibidang layanan. Dengan adanya perpaduan antara teknologi dengan layanan bank tradisional melalui *website*, menyebabkan penyediaan informasi untuk nasabah tentunya menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, *website* pada bank juga dapat digunakan sebagai ajang media promosi atau pemasaran sebuah produk dan jasa bank.

Website yang bagus ialah *web* yang fokus utamanya adalah isi dari *website* tersebut, di mana hal itu merupakan faktor utama yang menyebabkan para penggunanya kembali mengunjungi sebuah *website*. Kualitas *website* merupakan

faktor penting yang harus diperhatikan dalam sebuah institusi, hal ini dikarenakan *website* sebuah institusi merupakan gambaran dari institusi tersebut di dunia maya.

Sejauh ini, layanan *website* pada bank diimplementasikan belum memiliki cukup bukti yang menyatakan bahwa fasilitas *website* bank dapat diterima dan dianggap nasabah sebagai salah satu fasilitas yang mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan dalam penyediaan informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah *website* yang diterapkan sudah mampu memenuhi kriteria-kriteria yang diinginkan nasabah baik dari segi kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Perilaku dan reaksi pengguna juga menjadi salah satu faktor untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas fasilitas *website*. Semakin bagus kualitas *website* yang disediakan, maka pengguna yaitu nasabah tentunya akan semakin termotivasi untuk terus menggunakan fasilitas *website* tersebut. Pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi dan harapan para penggunanya perlu dilakukan untuk mempertahankan eksistensi dan kesuksesan *website* tersebut melalui internet.

Menurut Barnes dan Vidgen kualitas *website* memiliki tiga komponen tolak ukur yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode *Webqual* yang dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu *website*. Dalam pengembangan metode *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada "*voice of customer*". Metode ini sudah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas layanan sebuah *website*.

PT Bank Sinarmas Tbk adalah Bank Umum Devisa yang didirikan pada tanggal 18 Agustus 1989 dengan nama PT. Bank Shinta Indonesia. Bank memperoleh status sebagai Bank Umum Devisa pada tahun 1995. Kemudian mengalami perubahan nama menjadi PT. Bank Sinarmas pada tahun 2006. PT Bank Sinarmas, Tbk merupakan salah satu bank yang telah menyediakan layanan *website* kepada nasabahnya, layanan yang disediakan adalah untuk memberikan informasi terkait aktifitas bank seperti informasi produk dan jasa bank saja.

Saat ini belum terdapat pengukuran kualitas pemanfaatan fasilitas *website* di PT. Bank Sinarmas, Tbk cabang Tanjungpinang. Adapun untuk saat ini yang sudah dilakukan masih sebatas pengukuran terhadap pengaruh kedisiplinan kerja terhadap prestasi kerja karyawan. (Erine Chenmewati, "Analisis Pengaruh Kedisiplinan kerja, Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bank Sinarmas Tbk Cabang Tanjungpinang", Skripsi, 2017).¹

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* dengan judul "Analisis Kualitas Website dan Kepuasan Nasabah Terhadap

Website PT Bank Sinarmas Tbk Menggunakan Metode *Webqual 4.0*".

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Studi Pustaka

Mencari informasi yang berasal dari buku – buku yang berhubungan dengan pengetahuan pengolahan data, akses internet dan metode *webqual* untuk mencari data - data pendukung dari berbagai jurnal dan buku.

B. Observasi, Wawancara & Kuesioner

1. Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan survey langsung ke kantor Bank Sinarmas dan survey terhadap fungsi-fungsi yang ada pada website Bank Sinarmas.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab dan dialog dengan pihak yang berhubungan dengan pemberi pelayanan jasa di PT. Bank Sinarmas, Tbk sehingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

3. Kuesioner

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan dalam bentuk tertulis kepada responden dengan panduan kuesioner. Responden disini merupakan nasabah-nasabah PT. Bank Sinarmas, Tbk.

C. Metode *Webqual 4.0*

Metode ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

1. Usability

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Berikut ini tiga komponen umum *usability* :

1. Adanya keterlibatan seorang pengguna
2. Pengguna melakukan suatu pekerjaan
3. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal.

2. Information Quality

Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*Information Quality*). *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

3. Service Interaction Quality

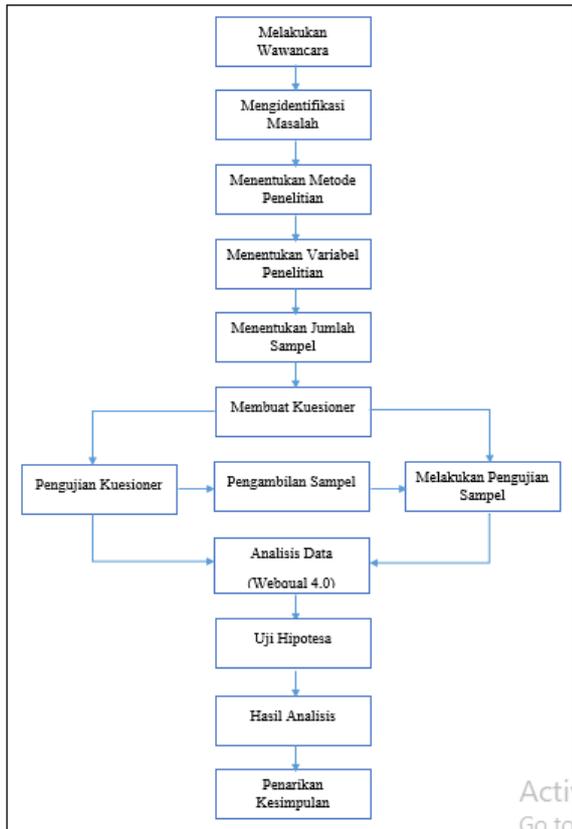
Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi

¹ Erine Chenmewati, "Analisis Pengaruh Kedisiplinan kerja, Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi

Kerja Karyawan PT. Bank Sinarmas Tbk Cabang Tanjungpinang", Skripsi, 2017

pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.

D. Alur Penelitian



Untuk tahap-tahap pada alur penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan Wawancara
Penulis melakukan wawancara terhadap pihak Bank untuk menggali informasi yang dibutuhkan seputar penelitian.
2. Mengidentifikasi Masalah
Dari hasil wawancara dan survei maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang telah disebutkan di Bab I.
3. Menentukan Metode Penelitian
Penulis menentukan metode penelitiannya berdasarkan identifikasi masalah yang sudah ditentukan sebelumnya.
4. Menentukan Variabel Penelitian
Penentuan variabel penelitian didapat berdasarkan metode Webqual 4.0
5. Menentukan Jumlah Sampel
Setelah menentukan variabel penelitian penulis melakukan penentuan jumlah sampel.

6. Membuat Kuesioner
Pembuatan kuesioner juga berasal dari metode Webqual yang sudah disediakan.
7. Pengujian Kuesioner
Kemudian penulis melakukan pengujian pertanyaan kuesioner apakah valid apa tidaknya suatu pertanyaan.
8. Pengambilan Sampel
Teknik pengambilan sampel penulis melakukan teknik *sampling accidental* yaitu secara tidak disengaja.
9. Melakukan Pengujian Sampel
10. Analisis Data (Webqual 4.0)
Analisis data menggunakan metode deskriptif dan metode penelitiannya menggunakan metode Webqual 4.0
11. Uji Hipotesa
Terdapat beberapa hipotesa yang akan diuji oleh penulis yaitu H1, H2, H3 dan H4
12. Hasil Analisis
Dari semua bagian yang sudah diuji maka akan diketahuilah hasil dari analisis tersebut.
13. Penarikan Kesimpulan
Dari hasil analisis ini penulis akan menarik kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

Merupakan data atau informasi yang digunakan angket/kuesioner, kemudian setelah data terkumpul diolah menggunakan IBM SPSS *version 22*. Selanjutnya untuk mengetahui gambaran masing - masing variabel digunakan analisis deskriptif.

1. Deskriptif Hasil Penelitian Variabel *Usability* (X1)
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Variabel *Usability* (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Total Skor	Jumlah
1	Website mudah diakses dan dioperasikan	0	0	4	19	27	50	223
2	Website memiliki fasilitas interaksi dengan petunjuk yang jelas dan mudah dipahami	0	0	3	23	24	50	221
3	Website memiliki kelengkapan informasi yang memudahkan untuk melakukan navigasi	0	0	8	26	16	50	208
4	Website memiliki tautan halaman (link) disetiap unit kerjanya	0	0	9	23	18	50	209
5	Website memiliki tampilan yang menarik (dari segi warna, gambar, tulisan)	0	0	4	18	28	50	224
6	Website memberikan pengalaman positif (menambah pengetahuan tentang produk & jasa perusahaan)	0	0	5	21	24	50	219
TOTAL		0	0	33	130	137	300	1304

Untuk variabel *Usability* (X1) terdiri dari 6 item kuesioner dengan jumlah responden 50 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

$$\begin{aligned} &\text{Skor aktual : 1304} \\ &\text{Skor ideal : Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner} \\ &\text{X Jumlah responden} \qquad \qquad \qquad \text{yakni} \\ &(5 \times 6 \times 50 = 1500) \\ \% &= \frac{1304}{1500} \times 100\% \\ &= 86,93\% \text{ (Sangat Baik)} \end{aligned}$$

2. Deskriptif Hasil Penelitian Variabel *Information Quality* (X2)

Tabel 4.7 Hasil Penelitian Variabel *Information Quality* (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Total Skor	Jumlah
1	Website ini menyediakan informasi yang jelas (mudah dipahami) dan akurat	0	0	6	19	25	50	219
2	Website ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya	0	0	4	19	27	50	223
3	Website ini menyediakan informasi yang mutakhir (up to date)	0	0	6	26	18	50	212
4	Website ini menyediakan informasi yang relevan dengan barang & jasa yang ditawarkan	0	0	9	21	20	50	211
5	Website ini memiliki tingkat rincian informasi yang proporsional	0	0	6	27	17	50	211
6	Website ini menyediakan informasi yang disajikan dalam format yang sesuai dan proporsional	0	0	8	24	18	50	210
TOTAL		0	0	39	136	125	300	1286

Untuk variabel *Information Quality* (X2) terdiri dari 6 item kuesioner dengan jumlah responden 50 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

$$\begin{aligned} &\text{Skor aktual : 1286} \\ &\text{Skor ideal : Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner} \\ &\text{X Jumlah responden} \\ &\text{yakni } (5 \times 6 \times 50 = 1500) \\ \% &= \frac{1286}{1500} \times 100\% \\ &= 85,73\% \text{ (Sangat Baik)} \end{aligned}$$

3. Deskriptif Hasil Penelitian Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

Tabel 4.8 Hasil Penelitian Variabel *Service Interaction Quality* (X3)

No	Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Total Skor	Jumlah
1	Perusahaan pemilik <i>website</i> mempunyai reputasi yang baik (tidak berisi hal-hal yang negative)	0	0	4	19	27	50	223
2	Perusahaan pemilik <i>website</i> memberikan jaminan keamanan jika saya melakukan transaksi	0	0	4	15	31	50	227
3	Perusahaan pemilik <i>website</i> memberikan jaminan keamanan data pribadi atau menjaga privasi	0	0	4	18	28	50	224
4	Perusahaan pemilik <i>website</i> mampu memnciptakan kesan personal	0	0	7	23	20	50	213
5	Perusahaan pemilik <i>website</i> mampu menciptakan nuansa komunitas (kekeluargaan)	1	1	10	25	13	50	198
6	Perusahaan pemilik <i>website</i> memberikan kemudahan untuk menarik minat dan perhatian nasabah	1	0	11	22	16	50	202
TOTAL		2	1	40	122	135	300	1287

Untuk variabel *Service Interaction Quality* (X3) terdiri dari 6 item kuesioner dengan jumlah responden 50 orang, maka akan diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 1287

Skor ideal : Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden yakni (5 x 6 x 50 = 1500)

$$\% = \frac{1287}{1500} \times 100\%$$

= 85,8% (Sangat Baik)

4. Deskriptif Hasil Penelitian Variabel *Service User Satisfaction* (Y)

Tabel 4.9 Hasil Penelitian Variabel *Service User Satisfaction* (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	C	S	SS	Total Skor	Jumlah
1	Website ini ternyata dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah	0	0	12	20	18	50	206
2	Website ini menyediakan semua informasi yang saya butuhkan	0	0	11	20	19	50	208
3	Website ini sangat bermanfaat bagi saya, keputusan untuk mengakses dan memanfaatkan website ini	0	0	5	23	22	50	217
TOTAL		0	0	28	63	59	150	631

Untuk variabel *Service User Satisfaction* (Y) terdiri dari 3 item kuesioner dengan jumlah responden 50 orang, maka akan

diperoleh kriteria berikut ini:

Skor aktual : 631

Skor ideal : Bobot tertinggi X Jumlah kuesioner X Jumlah responden yakni (5 x 3 x 50 = 750)

$$\% = \frac{631}{750} \times 100\%$$

= 84,13% (Sangat Baik)

4.1 Kesimpulan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian berdasarkan *usability* (ketergunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas informasi layanan), dan *service user satisfaction* (kepuasan nasabah) diperoleh hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel 4.14 Kesimpulan Hasil Penelitian

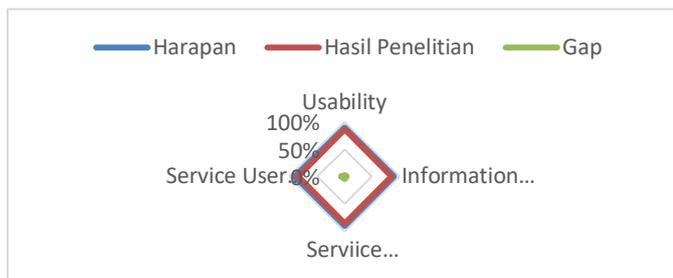
Variabel	Hasil Penelitian	Keterangan
<i>Usability</i>	86,93%	Sangat Baik
<i>Information Quality</i>	85,73%	Sangat Baik
<i>Service Interaction Quality</i>	85,8%	Sangat Baik
<i>Service User Satisfaction</i>	84,13%	Sangat Baik
Total	342,59	
Rata-rata	85,6475%	
Kesimpulan	Sangat Baik	

Dengan hasil penelitain di atas dapat ditarik kesimpulan kondisi saat ini rata-rata adalah sudah Sangat Baik, namun rata-rata nilai masih pada angka 85,6475%. Sedangkan yang ditargetkan pada tahun 2021 adalah rata-rata berada pada nilai 90% sehingga terdapat nilai gap dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 4.15 Analisis Nilai Gap Hasil Penelitian Terhadap Target

Variabel	Target Tahun 2021	Hasil Penelitian	Gap
<i>Usability</i>	90%	86,93%	3,07%
<i>Information Quality</i>	90%	85,73%	4,27%
<i>Service Interaction Quality</i>	90%	85,8%	4,2%
<i>Service User Satisfaction</i>	90%	84,13%	5,87%

Berikut adalah diagram radar berdasarkan tabel 4.15



Gambar 4.6 Diagram Radar Nilai Gap Hasil Penelitian Terhadap Target

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, setiap komponen variabel memang sudah di tingkat sangat baik. Namun jika dibandingkan dengan harapan untuk kedepannya masih perlu ditingkatkan. Terutama di variabel *Service User Satisfication* (Kepuasan Nasabah) terhadap *website* Bank Sinarmas. Bentuk peningkatannya dapat berupa memperbaiki secara berkala fitur yang terdapat dalam *website* sehingga meminimalisir *error* pada saat digunakan oleh nasabah.

IV. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini bahwa penerapan metode *webqual 4.0* terhadap pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan nasabah sangat berdampak untuk lebih meningkatkan kualitas *website* di PT Bank Sinarmas Tbk. Berikut terdapat beberapa kesimpulan persen skor yang didapat:

1. Ketergunaan *website* (*Usability*) sebesar 86,93% dengan nilai sangat baik.
2. Kualitas informasi pada *website* (*Information Quality*) sebesar 85,73% dengan nilai sangat baik.
3. Kualitas informasi layanan (*Service Interaction Quality*) sebesar 85,8% dengan nilai sangat baik.
4. Kepuasan Nasabah (*Service User Satisfication*) sebesar 84,13% dengan nilai sangat baik.
5. Hasil dari hipotesa ialah kualitas *website* dengan metode *webqual 4.0* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Tbk dengan total keseluruhan mendapatkan nilai sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, berikut ini merupakan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas *website* di PT Bank Sinarmas Tbk :

1. Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, setiap komponen variabel memang sudah di tingkat sangat baik. Namun jika dibandingkan dengan harapan untuk kedepannya masih perlu ditingkatkan. Terutama di variabel *Service User Satisfication* (Kepuasan Nasabah) terhadap *website* Bank Sinarmas. Bentuk peningkatannya

dapat berupa memperbaiki secara berkala fitur yang terdapat dalam *website* sehingga meminimalisir *error* pada saat digunakan oleh nasabah.

2. Dari hasil analisis secara keseluruhan, kualitas *website* pada PT Bank Sinarmas Tbk masih belum mencapai target yang ditentukan, maka dihimbau agar dilakukannya pembaharuan secara berkala dan menjaga agar terhindar dari *error*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S., & Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan*. 2004, Jakarta: Bumi Aksara.
- [2] Budi Sutedjo Dharma Oetomo, S.Kom., MM, *Pengantar Teknologi Informasi Internet Konsep dan Aplikasi*, Andi, Yogyakarta,
- [3] Cangelosi, S. J., *Merancang Tes Untuk Menilai Prestasi Siswa*. Bandung: ITB.
- [4] Christiana. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2012. Semarang.
- [5] Dr. Lantip Diat Prasojo, Riyanto. S.kom. *Teknologi Informasi Pendidikan, Gava Media, 2011, Yogyakarta*
- [6] Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang : UNDIP.
- [7] Kadir, Abdul, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, 2003, Yogyakarta
- [8] Kapoun, J, *Teaching Undergrads WEB Evaluation: A Guide for Library Instruction*. College & Research Libraries News, [t.th], Hal. 522-523
- [9] Kasmir, S.E., M.M, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal, 11-13
- [10] Napitupulu, D. 2017 *Analysis of Factors Affecting Website Quality Based on Webqual Approach (Study case:XYZ University)*, Advanced Science Engineering Information Technology, 792.
- [11] Setiawan, N. 2007. Penentuan ukuran sampel memakai rumus slovin dan tabelkrejcie-morgan: telaah konsep dan aplikasinya. Makalah disampaikan pada Diskusi Ilmiah Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Peternakan Unpad, Bandung.
- [12] Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [13] Sudjarwo, *Manajemen Penelitian Sosial*. Mandar Maju. 2009. Bandung
- [14] Sutabri, Tata, *Analisa Sistem Informasi*, Andi, Ed.1, 2004, Yogyakarta
- [15] Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi, 2007, Yogyakarta
- [16] Stanislaus S. Uyanto, Ph.D., *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Graha Ilmu. 2009. Jakarta
- [17] Zonanesia. 2016. *Jenis – jenis bank dan fungsinya*.
- [18] <https://www.niagahoster.co.id/blog/jenis-website/>
- [19] <https://www.kamusq.com/2013/04/analisa-adalah-definisi-dan-arti-kata.html>
- [20]

<http://catur.dosen.akprind.ac.id/2010/09/01/mengukur-kualitas-website-dan-layanan-ti/>
[21] <https://www.statistikian.com/spss>