

## KUALITAS LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA SITUS WEB STAIN MAJENE DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Muliana<sup>1</sup>, Muhtar<sup>2</sup>, Nirwan Wahyudi AR<sup>3</sup>

STAIN Majene

*mulianapolman90@gmail.com, muhtar@stainmajene.ac.id, nirwanwahyudi.ar@stainmajene.ac.id*

### Abstract

*This study aims to determine the quality of public information services on STAIN Majene's website using the WebQual 4.0 model. This research method employed is descriptive quantitative, utilizing a survey method by distributing questionnaires to students as users of the STAIN Majene's website. The results indicate that overall, STAIN Majene's website has good quality public information service. In terms of usability aspect, the STAIN Majene's website has a quality level of 74% with a good category. In terms of information quality aspect, the STAIN Majene's website has a quality level of 73% with a good category. In terms of service interaction aspect, the STAIN Majene website has a quality level of 73% with a good category. However, there is still one highest level that has not been achieved by the STAIN Majene's website, which is the very good category. This can be an evaluation material for website managers to develop their websites even better so that the STAIN Majene's website reaches a higher level. Suggestions for future researcher are to add indicators that measure the quality of public information services from different user perspectives, such as the perspective of lecturers or the general public.*

**Keywords:** *public information service quality, website, WebQual 4.0, STAIN Majene*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene dengan menggunakan model WebQual 4.0. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa selaku pengguna situs web STAIN Majene. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum situs web STAIN Majene memiliki kualitas layanan informasi publik yang baik. Pada aspek kegunaan, situs web STAIN Majene memiliki tingkat kualitas 74% dengan kategori baik. Pada aspek kualitas informasi, situs web STAIN Majene memiliki tingkat kualitas 73% dengan kategori baik. Pada aspek interaksi layanan, situs web STAIN Majene memiliki tingkat kualitas 73% dengan kategori baik. Namun, masih terdapat satu tingkat paling atas yang belum dicapai oleh situs web STAIN Majene yaitu kategori sangat baik. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola situs web untuk mengembangkan situsnya lebih baik lagi agar situs web STAIN Majene mencapai tingkat yang lebih tinggi. Saran bagi peneliti berikutnya adalah dapat menambahkan indikator yang mengukur kualitas layanan informasi publik dari perspektif pengguna yang berbeda, seperti perspektif dosen atau masyarakat umum.

**Kata Kunci:** kualitas layanan informasi publik, situs web, WebQual 4.0, STAIN Majene

## **A. Pendahuluan**

Disrupsi teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam lini kehidupan manusia. Setiap terobosan baru diciptakan untuk memberikan manfaat atau kemudahan dalam bekerja. Dekade terakhir, manusia telah merasakan banyak manfaat dari amplifikasi teknologi. Penguasaan teknologi di era digitalisasi ini menjadi sebuah prestise dan menjadi indikator kemajuan suatu negara.<sup>1</sup> Suatu negara dianggap maju jika memiliki tingkat penguasaan teknologi yang tinggi (*high technology*), sementara negara-negara yang tidak dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi seringkali disebut sebagai negara gagal (*failed country*).<sup>2</sup>

Salah satu kemajuan teknologi yang sangat dirasakan saat ini adalah teknologi dalam bidang informasi dan komunikasi. Dalam keseharian, manusia tidak terlepas dari kebutuhan komunikasi dengan orang lain. Kehadiran teknologi membuat komunikasi tersebut lebih cepat tersampaikan. Begitu pun dengan perolehan informasi, hanya dalam hitungan detik manusia telah dapat mengetahui informasi terbaru dengan bantuan internet.<sup>3</sup>

Internet tidak lagi dipandang sebagai kebutuhan sekunder, tetapi sudah menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah pengguna internet di dunia kian bertambah. Situs [statista.com](https://www.statista.com) merilis data pada April 2023 menunjukkan bahwa terdapat 5,18 miliar pengguna internet di seluruh dunia yang merupakan 64,6% dari populasi global yang kini diperkirakan mencapai 7,93 miliar orang.<sup>4</sup> Termasuk Indonesia, merupakan pengguna internet terbesar keenam di dunia.<sup>5</sup>

Ketika menjelajahi internet dan mengetikkan kata kunci di mesin pencarian (*search engine*), peramban atau *web browser* akan otomatis mengirimkan data atau informasi yang diminta oleh pengguna (*user*). Saat mengklik tautan yang tersedia, pengguna akan dibawa menuju ke halaman yang dituju. Halaman ini disebut sebagai *website* atau situs web sehingga hubungan

---

<sup>1</sup> Eni Dwimawati, dkk, 'Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Desa Gunung Menyan', *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3.1 (2019), h. 9.

<sup>2</sup> Muhammad Ngafifi, 'Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya', *Jurnal Pembangunan Penelitian: Fondasi Dan Aplikasi*, 2.1 (2014), h. 34.

<sup>3</sup> Muhammad Watif Massuanna, 'Tantangan Hukum Di Era Digital', *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Pembelajaran*, 6.1 (2024), 100.

<sup>4</sup> Departemen Riset Statista, 'Worlwide Digital Population April 2023', *Statista.Com*, 2023, diakses pada 27 Agustus 2023.

<sup>5</sup> 'Daftar 10 Negara Dengan Akses Internet Tercepat Di Dunia, Ada Indonesia?', *Kompas.Com*, 2022, diakses pada 28 Agustus 2023.

antara internet dan situs web bersifat koheren dan kohesif.

Penggunaan situs web sudah menjadi atensi semua kalangan, mulai dari individu, organisasi, perusahaan, pemerintahan hingga lembaga pendidikan. Dalam dunia pendidikan, terutama pada tingkat perguruan tinggi, situs web menjadi kebutuhan fundamental bagi para mahasiswa guna mempermudah dan memberikan informasi sehingga mahasiswa dapat melihat daftar mata kuliah beserta dosen pengampu, membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), melihat jadwal ujian, melihat nilai, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kebutuhan mahasiswa. Keterbukaan informasi publik pada perguruan tinggi saat ini perlu lebih banyak meningkatkan akseptabilitas informasi. Bukan hanya mahasiswa, melainkan juga untuk orang tua dan masyarakat umum.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, juga telah menyediakan sistem informasi layanan publik berupa situs web ([stainmajene.ac.id](http://stainmajene.ac.id)) untuk memudahkan para mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan akademiknya. Untuk memenuhi kebutuhan para mahasiswa, pihak kampus memiliki tanggungjawab mengoptimalkan kinerja atau kualitas situs web. Dengan mengetahui tingkat kualitas situs web dan hal-hal yang menjadi kebutuhan mahasiswa dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak kampus untuk meningkatkan kualitas webnya dan mahasiswa dapat mendapatkan layanan yang semakin prima.

Setelah melakukan observasi prapenelitian terhadap situs web [stainmajene.ac.id](http://stainmajene.ac.id), ditemukan adanya halaman (*page*) yang tidak dapat diakses sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat dibaca oleh pengunjung, baik mahasiswa, akademisi, maupun masyarakat umum. Adanya kecacatan informasi ini dapat memengaruhi ketidakpuasan pengguna yang berujung pada penurunan kualitas situs web.

Keberhasilan situs web dalam menyampaikan informasi yang efektif dan efisien dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan informasi publik yang disediakan oleh situs tersebut.<sup>6</sup> Untuk mengetahui tingkat kualitas suatu web dapat diukur dengan menggunakan perangkat ukur WebQual 4.0. WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas situs web yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998. Metode ini didasarkan pada persepsi pengguna akhir. Awalnya, perangkat ini digunakan untuk menilai kualitas situs web komersial,

---

<sup>6</sup> Anita Wulansari Moh. Royhan Advani, Eiristya Maya Safitri, 'Analisis Kesuksesan Website Repository Menggunakan Delone Dan Mclean Information System Success Model (ISSM)', *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2023, h. 422.

tetapi seiring perkembangannya WebQual juga relevan digunakan pada situs web pendidikan maupun situs web lainnya. WebQual 4.0 sendiri terdiri atas 3 dimensi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas informasi layanan (*service interaction quality*).<sup>7</sup>

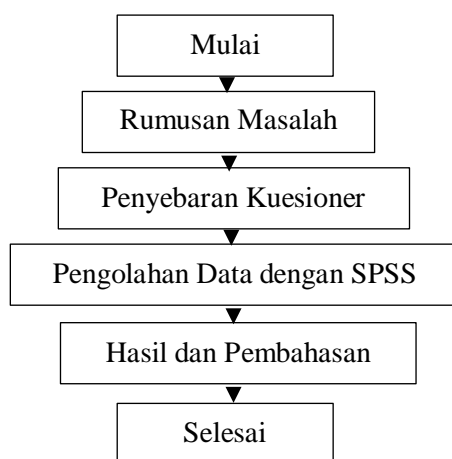
Penelitian terhadap kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene ini merupakan upaya pengintegrasian antara bidang ilmu komunikasi dengan teknologi informasi. Terlebih saat ini Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) memiliki visi misi untuk mendorong peningkatan keilmuan mahasiswa antara ilmu agama dengan ilmu umum.<sup>8</sup> Oleh sebab itu, peneliti termotivasi melakukan sebuah riset bidang komunikasi yang diintegrasikan dengan teknologi informasi guna untuk mewujudkan pengembangan keilmuan.

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok permasalahan penelitian ini adalah berapakah tingkat kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene pada aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan? Adapun hipotesisnya yaitu sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tingkat kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene pada aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yaitu di bawah atau sama dengan 60%

H<sub>a</sub>: Tingkat kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene pada aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan yaitu lebih 60%

Adapun tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut.



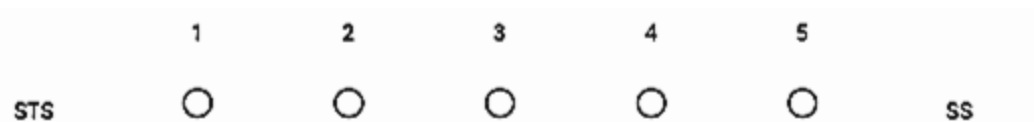
Gambar 1. Tahapan Penelitian

<sup>7</sup> Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen, 'An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality', *Electronic Commerce Research*, 3.3 (2002), h. 116.

<sup>8</sup> Farida Hanum, 'Implementasi Integrasi Keilmuan Di UIN Salatiga', *Jurnal Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 21.1 (2023), h. 104.

## B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada mahasiswa aktif STAIN Majene tahun 2017-2022 melalui *google form* dengan jumlah pertanyaan sebanyak 17 butir. Kuesioner ini menggunakan skala Likert 5 poin seperti pada Gambar 2. Susunan skala Likert ini mengikuti saran Nemoto dan Beglar bahwa pemberian skor untuk item kuesioner harus dalam satu arah (ke arah positif atau ke arah negatif).<sup>9</sup>



Gambar 2. Skala Likert

Adapun instrumen-instrumennya diadopsi dari teori Webqual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Data responden kemudian diolah dengan menggunakan SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, untuk uji hipotesis menggunakan Uji Run (*Run Test*). Kemudian, semua data responden dicari nilai rata-rata dan persentasenya pada setiap item pertanyaan untuk menentukan interpretasi tingkat kualitasnya.

## C. Hasil dan Pembahasan

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum membagikan kuesioner kepada mahasiswa selaku sampel penelitian, instrumennya diujicobakan kepada 20 responden yang merupakan bagian dari populasi penelitian tetapi tidak termasuk dalam sampel penelitian. Berikut hasil dari uji validitas dan uji reliabilitasnya:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No. Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1	0,77	0,44	Valid
2	0,76	0,44	Valid
3	0,85	0,44	Valid
4	0,69	0,44	Valid
5	0,67	0,44	Valid
6	0,89	0,44	Valid

<sup>9</sup> Siti Mardiana, 'An Intagrated Model of WebQual 4.0 and Servqual: Answer to the Next Research Call', *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 25.1 (2023), h. 143.

7	0,54	0,44	Valid
8	0,53	0,44	Valid
9	0,67	0,44	Valid
10	0,55	0,44	Valid
11	0,65	0,44	Valid
12	0,74	0,44	Valid
13	0,56	0,44	Valid
14	0,78	0,44	Valid
15	0,58	0,44	Valid
16	0,62	0,44	Valid
17	0,69	0,44	Valid

Sumber: SPSS (diolah peneliti, 2023)

Semua item pertanyaan memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Syarat sebuah instrumen atau pertanyaan dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 2. Nilai Cronbach Alpha pada Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach Alpha	N of Items
.927	17

Sumber: SPSS (diolah peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,927 yang mana nilai tersebut lebih dari 0,6. Sesuai ketentuannya, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka nilai tersebut dikatakan reliabel.

Setelah mengetahui koefisien validitas dan reliabilitas memenuhi kriteria maka selanjutnya kuesioner telah dapat dibagikan kepada 346 responden.

**Analisis Data**

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *Run Test*, analisis ini termasuk dalam statistik nonparametrik. Uji Run digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) bila datanya berbentuk ordinal.<sup>10</sup> Berikut adalah nilai *Run Test*:

Tabel 3. Nilai Run Test

Runs Test																		
	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
Test Value <sup>a</sup>	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	85.50
Cases < Test Value	7	8	6	6	3	7	2	2	7	2	9	3	8	6	4	8	6	10
Cases >= Test Value	13	12	14	14	17	13	18	18	13	18	11	17	12	14	16	12	14	10
Total Cases	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Number of Runs	9	8	7	5	5	8	3	5	5	5	7	7	3	7	3	10	8	8
Z	-.305	-1.007	-1.050	-2.156	-.572	-.812	-1.567	.000	-2.335	.000	-1.579	.381	-3.406	-1.050	-2.892	-.048	-.498	-1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)	.761	.314	.294	.031	.567	.417	.117	1.000	.020	1.000	.114	.703	.001	.294	.004	.962	.619	.251

a. Median

Sumber: SPSS (diolah peneliti, 2023)

Sebelum menganalisa hasil SPSS di atas, terlebih dahulu memahami dasar pengambilan keputusan dalam uji run test, yaitu: 1) Jika nilai Asymp. Sig. < 0,05 maka terdapat gejala autokorelasi, dan 2) Jika nilai Asymp. Sig. > 0,05 maka tidak terdapat gejala autokorelasi. Dari tabel 3 di atas, diperoleh Asymp. Sig. sebesar 0,251, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala atau masalah autokorelasi, sehingga analisis berikutnya dapat dilanjutkan.

#### **Analisis Dimensi WebQual 4.0**

Data yang terkumpul dihitung skor rata-rata untuk setiap kriteria dengan menggunakan rumus rata-rata. Kemudian, dilakukan penyimpulan penilaian dari setiap aspek untuk disimpulkan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4. Range dan Kriteria Kualitas

<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
81%-100%	Sangat Baik
61%-80%	Baik
41%-60%	Cukup Baik
21%-40%	Kurang Baik
0%-20%	Tidak Baik

Peneliti mengukur tingkat kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene. Adapun aspek-aspek yang diukur yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Peneliti menentukan skor kualitas layanan situs web pada ketiga aspek tersebut, yakni 1) Tidak baik berada pada skor 0%-20%, 2) Kurang Baik berada pada skor 21%-40%, 3) Cukup Baik berada pada skor 41%-60%, 4) Baik berada pada skor 61%-80%, dan 5) Sangat Baik berada pada skor 81%-100%. Berikut adalah tabel hasil persentase 17 butir pertanyaan yang telah dihitung persentasenya.

Tabel 5. Analisis Dimensi WebQual

<b>Dimensi</b>	<b>Soal No.</b>	<b>Persentase</b>	<b>Rata-rata Persentase Tiap Dimensi</b>	<b>Interpretasi</b>
Kegunaan	1	75%	74%	Baik
	2	74%		
	3	70%		
	4	73%		
	5	76%		

	6	75%		
	7	75%		
Kualitas Informasi	1	74%	73%	Baik
	2	71%		
	3	73%		
	4	73%		
	5	73%		
Interaksi Layanan	1	73%	73%	Baik
	2	71%		
	3	75%		
	4	74%		
	5	71%		

Sumber: SPSS (diolah peneliti, 2023)

Dapat dilihat pada tabel 5 di atas menunjukkan bahwa semua instrumen atau pertanyaan berada pada kisaran 60% - 79,99%. Artinya, situs web STAIN Majene pada aspek kegunaan (74%), informasi (73%), dan interaksi layanan (73%) masing-masing berkategori baik. Berikut penjelasan tiap dimensi yang dimaksud. Jika ketiga hasil dimensi ini digabungkan, maka menunjukkan hasil 73% (baik) secara keseluruhan.

### **Tingkat Kualitas Situs Web STAIN Majene Aspek Kegunaan**

Kegunaan adalah aspek yang mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan *website* untuk mencapai tujuan mereka. Dimensi ini terdiri dari tujuh indikator, di antaranya yaitu: kemudahan pengoperasian, kemudahan fitur, kemudahan navigasi, tampilan, kesesuaian desain dengan tipe situs, kompetensi, dan pengalaman. Berdasarkan seluruh data responden, didapatkan hasil bahwa ketujuh indikator ini berada pada kategori baik dengan kisaran persentase 60% - 79,99%.

### **Tingkat Kualitas Situs Web STAIN Majene Aspek Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah dimensi yang mengukur seberapa relevan, akurat, dan terkini informasi yang tersedia di *website*. Dimensi ini terdiri dari lima butir pertanyaan, antara lain: kepercayaan, ketepatan waktu, relevansi, tingkat detail, dan kesesuaian format. Hasil kelima indikator ini menunjukkan bahwa seluruh responden sepakat informasi situs web STAIN Majene berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase setiap indikator yang berada pada kisaran 60%-79,99%.



## **Tingkat Kualitas Situs Web STAIN Majene Aspek Interaksi Layanan**

Interaksi layanan adalah dimensi yang mengukur seberapa baik *website* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dimensi ini terdiri dari lima butir pertanyaan, antara lain: reputasi, keamanan transaksi, ruang komunitas, komunikasi, dan sesuai janji. Hasil kelima indikator ini menunjukkan bahwa seluruh responden sepakat informasi situs web STAIN Majene berkategori baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase setiap indikator yang berada pada kisaran 60%-79,99%.

### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene berada pada tingkat baik di setiap dimensi WebQual 4.0. Pertama, aspek kegunaan (74%), yang berarti pengguna situs web STAIN Majene dapat dengan mudah menavigasi situs, menemukan informasi yang mereka cari, dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan. Kedua, aspek kualitas informasi (73%), yang berarti kualitas informasi situs web ini dinilai baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, seperti kejelasan dan akurasi informasi yang disajikan agar pengguna dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik. Ketiga, aspek interaksi layanan (73%), yang berarti situs web STAIN Majene menunjukkan kinerja yang layak, tetapi tetap diperlukan peningkatan dalam hal responsifitas dan keberlanjutan interaksi pengguna dengan situs.

Dengan memahami hasil penilaian ini, pihak STAIN Majene dapat mengidentifikasi area-area spesifik yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Peningkatan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan bahwa situs web dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan lebih efektif dan efisien.

Bagi peneliti selanjutnya ada beberapa saran, yaitu: 1) Ide untuk pengembangan instrumen penelitian, peneliti selanjutnya dapat menambahkan indikator yang mengukur kualitas layanan informasi publik dari perspektif pengguna yang berbeda, seperti perspektif dosen atau masyarakat umum. 2) Ide untuk pengembangan metode analisis, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis statistik yang lebih kompleks, seperti analisis regresi atau analisis jalur, dan lain sebagainya. 3) Ide untuk perluasan cakupan penelitian, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian secara longitudinal, yaitu melakukan penelitian pada dua atau lebih waktu yang berbeda

untuk melihat perubahan kualitas layanan informasi publik pada situs web STAIN Majene. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian secara *cross-sectional*, yaitu melakukan penelitian pada beberapa situs web perguruan tinggi di Indonesia untuk melihat perbandingan kualitas layanan informasi publik antar situs web.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Eni Dwimawati, dkk, 'Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Teknologi Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Desa Gunung Menyan', *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3.1 (2019).
- Gramedia, Kompas. 'Daftar 10 Negara Dengan Akses Internet Tercepat Di Dunia, Ada Indonesia?', *kompas.com*, 2022.
- Hanum, Farida. 'Implementasi Integrasi Keilmuan Di UIN Salatiga', *Jurnal Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 21.1 (2023).
- Mardiana, Siti. 'An Intagrated Model of WebQual 4.0 and Servqual: Answer to the Next Research Call', *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi*, 25.1 (2023).
- Massuanna, Muhammad Watif. 'Tantangan Hukum Di Era Digital', *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Pembelajaran*, 6.1 (2024).
- Ngafifi, Muhammad. 'Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya', *Jurnal Pembangunan Penelitian: Fondasi dan Aplikasi*, 2.1 (2014).
- Royhan, Moh Advani, dkk. 'Analisis Kesuksesan Website Repository Menggunakan Delone dan Mclean Information System Success Model (ISSM)', *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2023.
- Statista, Departemen Riset. 'Worldwide Digital Population April 2023', *Statista.Com*, 2023.
- Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen. 'An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality', *Electronic Commerce Research*, 3.3 (2002).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015).