

Analisis Kualitas Website Pengadilan Agama Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0

Elvi Yanti¹

¹Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Februari 10, 2026

Revised Februari 15, 2026

Accepted Februari 23, 2026

Kata Kunci:

Analisis,
Kepuasan Pengguna,
Webqual 4.0

Keywords:

Analysis,
User Satisfaction,
Webqual 4.0

ABSTRAK

Website Pengadilan Agama Jambi merupakan media informasi resmi yang digunakan untuk menyampaikan berbagai layanan, prosedur administrasi, jadwal persidangan, serta informasi kelembagaan kepada masyarakat secara daring. Penelitian ini dicek untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di website Pengadilan Agama Jambi mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan menggunakan model Webqual 4.0. Penelitian ini mencakup tiga variabel, yaitu kualitas kesesuaian pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner online yang diisi oleh 385 orang responden. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) yang didasarkan pada perangkat lunak SmartPLS. Penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, terbukti dari nilai T-statistik yang lebih besar dari 1,96 dan P Values yang memenuhi standar signifikansi.

ABSTRACT

The Jambi Religious Court website is an official information medium used to convey various services, administrative procedures, trial schedules, and institutional information to the public online. This study examined how the quality of service on the Jambi Religious Court website affects user satisfaction, using the Webqual 4.0 model. This study includes three variables, namely the quality of user suitability, information quality, and service interaction quality, with data collected through an online questionnaire completed by 385 respondents. The data were analyzed using the Structural Equation Model (SEM) method based on SmartPLS software. The study shows that these three variables significantly influence user satisfaction, as evidenced by the T-statistic value greater than 1.96 and P Values that meet the significance standard.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Elvi Yanti
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa,
Jambi, Indonesia
Email: elvot92@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan publik ke arah digitalisasi. Instansi pemerintah dituntut untuk menyediakan akses informasi yang cepat, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat melalui media berbasis web. Website resmi lembaga peradilan menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung keterbukaan informasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengadilan Agama Jambi sebagai bagian dari Mahkamah Agung Republik Indonesia memiliki peran strategis dalam memberikan layanan hukum kepada masyarakat, khususnya dalam perkara perdata Islam. Website Pengadilan Agama Jambi berfungsi sebagai media informasi yang menyediakan berbagai layanan, seperti jadwal persidangan, prosedur pengajuan perkara, biaya perkara, hingga informasi kelembagaan. Oleh karena itu, kualitas website menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Namun, keberadaan website saja belum menjamin terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna. Diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana website tersebut telah memenuhi aspek kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan. Pengukuran kualitas website dapat dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 yang menilai tiga dimensi utama, yaitu usability quality, information quality, dan service interaction quality. [1]

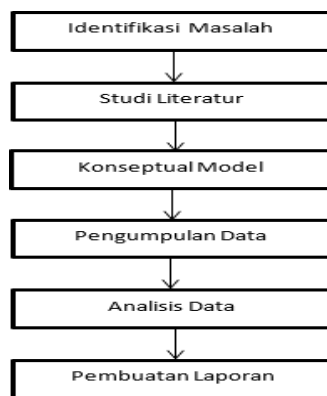
Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kualitas website Pengadilan Agama Jambi menggunakan metode Webqual 4.0 serta mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan berbasis website di lingkungan peradilan agama.

Metode Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vigen dengan pendekatan yang berorientasi pada persepsi pengguna akhir (end user). Konsep ini berlandaskan pada pendekatan Quality Function Deployment (QFD), yaitu suatu metode yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan (voice of customer) dalam proses pengembangan serta peningkatan kualitas produk maupun layanan. [2] Webqual sudah mengalami 4 kali iterasi dari versi 1.0 hingga yang terbaru 4.0. Webqual 4.0 berfokus pada 3 dimensi kualitas website yaitu Usability Quality (Kualitas Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Service Interaction Quality (Kualitas Layanan Interaksi). Ketiga variabel tersebut, variabel Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Interaksi, ketiganya mempengaruhi secara dominan bagi Kepuasan Pengguna dalam menggunakan website Pengadilan Agama Jambi.com [3].

2. METODE

2.1 Tahapan Penelitian

Untuk memberikan arah yang jelas dalam penyusunan penelitian ini, diperlukan suatu kerangka kerja (framework) yang tersusun secara sistematis dan memiliki tahapan yang terstruktur. Kerangka kerja tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian serta sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dikaji.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.2 Operasional Variabel

Dalam penelitian terdapat dua variabel yaitu variabel *dependen* sebagai variabel yang dipengaruhi dan variabel *independent* sebagai variabel yang mempengaruhi [4].

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan terdiri atas tiga konstruk utama, yaitu usability quality (kualitas kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas interaksi layanan). Ketiga konstruk tersebut menjadi dasar dalam menganalisis kualitas website yang diteliti.

a. Kualitas Kegunaan (*usability quality*)

Dimensi kualitas kegunaan berkaitan dengan sejauh mana website mudah dipahami dan dioperasikan oleh pengguna. Aspek ini mencakup kemudahan dalam mempelajari fitur yang tersedia, kejelasan tampilan, kemudahan navigasi, serta kenyamanan saat digunakan. Selain itu, desain yang menarik, antarmuka yang ramah pengguna, serta kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman penggunaan yang positif juga menjadi bagian dari penilaian kualitas kegunaan.

b. Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana konten yang ditampilkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini ditinjau dari ketepatan data yang disampaikan, tingkat kredibilitas sumber, serta aktualitas informasi yang diberikan.

c. Kualitas Layanan Interaksi (*service interaction quality*)

Kualitas layanan interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

2. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

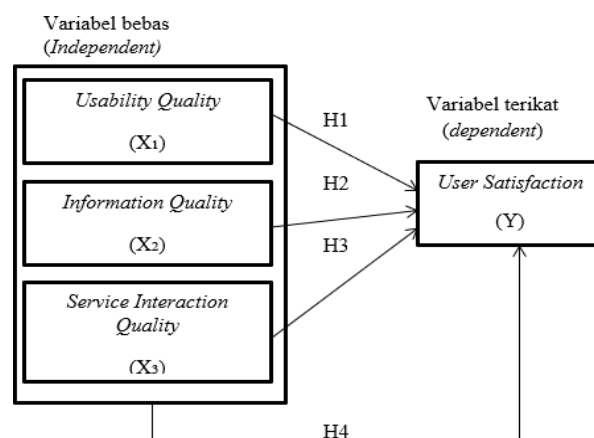
Variabel terikat adalah konstruk yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu model penelitian. Dengan kata lain, variabel ini menjadi hasil atau konsekuensi dari adanya perlakuan atau pengaruh variabel independen. Dalam penelitian ini, yang berperan sebagai variabel terikat adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna menggambarkan kondisi psikologis individu atau kelompok ketika harapan dan kebutuhan mereka terhadap suatu layanan atau sistem telah terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan. [5]

2.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat empat konstruk utama yang dianalisis, yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif dikenal dua bentuk hipotesis, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1). Hipotesis nol menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel yang diteliti. Sebaliknya, hipotesis alternatif menyatakan adanya hubungan atau pengaruh antar variabel tersebut. Berdasarkan landasan teoritis dan temuan penelitian sebelumnya, perumusan hipotesis dalam studi ini difokuskan pada pengujian pengaruh kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) website Pengadilan Agama Jambi. Model hubungan antar variabel tersebut digambarkan pada kerangka hipotesis penelitian berikut. [6]



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Penilaian kualitas *website* dapat dilihat berdasarkan pengaruh hubungan antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, sehingga terbentuk hipotesis dalam penelitian yaitu: [7]

- Variabel (X_1) *Usability Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna *website* Pengadilan Agama Jambi.
- Variabel (X_2) *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna *website* Pengadilan Agama Jambi.
- Variabel (X_3) *Service Interaction Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna *website* Pengadilan Agama Jambi.
- Keseluruhan variabel bebas yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner/angket online melalui *Google Form* kepada 385 responden pengguna *Website* Pengadilan Agama Jambi. Kuesioner disebarkan ke responden mulai tanggal 19 November 2024 hingga 25 Januari 2025 dengan mencapai 395 responden, namun data yang dapat diolah hanya 386 responden. Data dari hasil penyebaran kuesioner akan diolah dengan software Smartpls versi 4 menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*). [8]

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih dominan ke Perempuan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
Laki-laki	42,2%	167
Perempuan	57,8%	229
Total Jumlah	100%	396

2. Usia

Pada pertanyaan usia ini terdapat tiga pilihan usia yaitu usia kurang dari 20 tahun, 20 tahun sampai 25 tahun, lebih dari 25 tahun. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, usia 20 tahun sampai 25 tahun lebih dominan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Persentase	Jumlah
< 20 tahun	16,9%	67
20-25 tahun	36,6%	184
>25 tahun	46,5%	145
Jumlah	100%	396

3. Domisili

Pada pertanyaan kuesioner ini terdapat domisili kecamatan kota Jambi tempat tinggal responden yang menggunakan *website* Pengadilan Agama Jambi. Terdapat 11 kecamatan yang ada di kota Jambi. Pada penelitian ini lebih dominan kepada pengguna *website* yang berdomisili di Telanaipura.

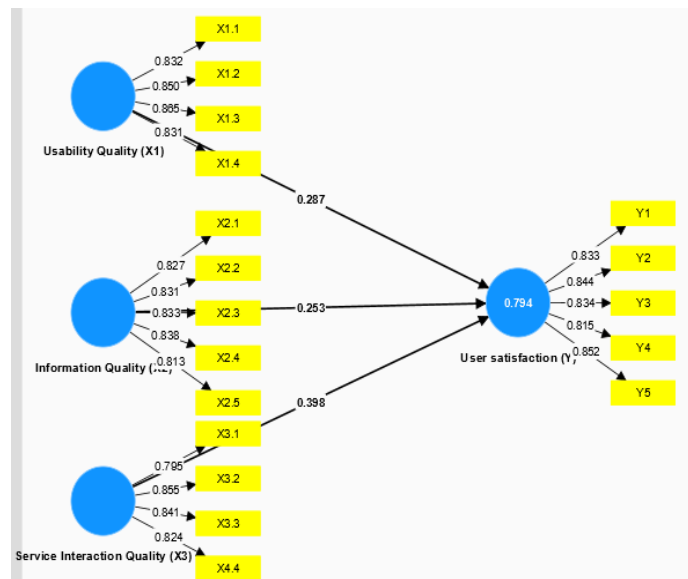
Tabel 5. Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Persentase	Jumlah
Alam Barajo	7,6%	30
Danau Sipin	5,1%	20
Danau Teluk	5,8%	23
Jambi Selatan	7,3%	29
Jambi Timur	6,3%	25
Jelutung	8,1%	32
Kota Baru	8,1%	32
Paal Merah	15,9%	63
Pasar Jambi	10,4%	11
Pelayangan	5,3%	21
Telanaipura	20,2%	80
Jumlah	100%	396

3.2 Uji Validitas

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah validitas konvergen, yang dievaluasi melalui nilai outer loading pada setiap indikator. [9] Indikator dinyatakan memenuhi kriteria apabila memiliki nilai outer loading di atas 0,70, yang menunjukkan adanya hubungan kuat dengan variabel latennya serta kemampuan mengukur konstruk secara konsisten.



Gambar 4. Model SmartPLS

Tabel 6. Outer Loading

	Information Quality (X2)	Service Interaction Quality (X3)	Usability Quality (X1)	User satisfaction (Y)
X1.1			0.832	
X1.2			0.850	
X1.3			0.865	
X1.4			0.831	
X2.1	0.827			
X2.2	0.831			
X2.3	0.833			
X2.4	0.838			
X2.5	0.813			
X3.1		0.795		
X3.2		0.855		
X3.3		0.841		
X3.4		0.824		
Y1				0.833
Y2				0.844
Y3				0.834
Y4				0.815
Y5				0.852

Tabel 6. menunjukkan bahwa semua outer loading sudah memiliki nilai $>0,7$, sehingga indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang harus dieleminasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat.

2. Diskriminant Validitas (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity dapat dievaluasi melalui nilai cross loading antara indikator dan setiap konstruk dalam model. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa setiap konstruk bersifat berbeda dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lain. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai cross loading pada konstruk yang diukur lebih tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading pada konstruk lainnya. [10]

Tabel 7. Cross Loading

	Information Quality (X2)	Service Interaction Quality (X3)	Usability Quality (X1)	User satisfaction (Y)
X1.1	0.661	0.710	0.832	0.694
X1.2	0.733	0.745	0.850	0.711
X1.3	0.703	0.706	0.865	0.723
X1.4	0.718	0.719	0.831	0.698
X2.1	0.827	0.742	0.672	0.688
X2.2	0.831	0.706	0.670	0.728
X2.3	0.833	0.732	0.703	0.699
X2.4	0.838	0.737	0.735	0.709
X2.5	0.813	0.672	0.671	0.637
X3.1	0.737	0.795	0.706	0.729
X3.2	0.718	0.855	0.738	0.747
X3.3	0.721	0.841	0.712	0.712
X4.4	0.698	0.824	0.667	0.665
Y1	0.686	0.713	0.695	0.833
Y2	0.716	0.745	0.706	0.844
Y3	0.709	0.740	0.686	0.834
Y4	0.676	0.671	0.680	0.815
Y5	0.707	0.728	0.728	0.852

Tabel 7. Hasil uji *discriminant validity* melalui nilai cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi tertinggi pada konstraknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lain, sehingga dinyatakan valid. Pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai AVE dengan korelasi antar konstruk. Konstruk dinilai memenuhi validitas diskriminan apabila nilai AVE lebih dari 0,50.

Tabel 8. Hasil Nilai AVE (*Average Variance Extended*)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Information Quality (X2)	0.686
Service Interaction Quality (X3)	0.688
User Satisfaction	0.698
Usability Quality (X1)	0.713

Berdasarkan pada tabel 8. dapat diketahui bahwa semua variabel bernilai >0,50, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid.

3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan memastikan bahwa instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya, baik pada variabel independen maupun dependen. Reliabilitas menekankan pada kestabilan hasil pengukuran serta konsistensi antar indikator dalam satu konstruk. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memenuhi kriteria tertentu berdasarkan hasil pengujiannya.

1. Jika nilai cronbach alpha >0,70 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Jika nilai cronbach alpha <0,70 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Information Quality (X2)	0.886	0.916
Service Interaction Quality (X3)	0.848	0.898
Usability Quality (X1)	0.866	0.909
User Satisfaction	0.892	0.920

Hasil analisis data pada tabel 9 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *composite reliability* setiap variabel ada diatas 0,8 hal ini menggambarkan bahwa semua *variabel* telah *reliabel* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya adalah nilai *cronbach's alpha*, pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel yang ditinjau dari nilai *cronbach's alpha* juga telah memenuhi kriteria.

3.4 Nilai R-Square

Nilai R digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Klasifikasi nilai R² yaitu substansial (0,67), moderat(0,33), dan lemah (0,19).

Tabel 10. Nilai R Square dan R Square Adjusted

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction	0.794	0.793

Berdasarkan tabel 10. dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square sebesar 0.794 nilai ini terkategori substansial maksudnya adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel satu dengan variabel lain.

3.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah pengolahan pengukuran *bootstrapping* digunakan untuk melakukan uji hipotesis. Berikut adalah gambaran mengenai model struktural setelah dilakukan *bootstrapping*.



Gambar 5. Model Struktural Bootstrapping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* pada gambar 5. dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang ditunjukkan oleh nilai T Statistic. Nilai t-statistik dikatakan valid jika >1,96 dan nilai probability value (p-value) <0,05.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Original sample	T statistics	P values	Hasil
1	H1	IQ(X2) -> Y(US)	0.253	4.032	0.000	Diterima
2	H2	SI(X3) -> Y(US)	0.398	5.844	0.000	Diterima
3	H3	UQ(X1) -> Y (US)	0.287	3.848	0.000	Diterima

Berdasarkan tabel 11 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian H1 menunjukkan bahwa Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction ($\beta = 0,253$; $T = 4,032$; $p < 0,05$), sehingga hipotesis pertama diterima.
2. H2 juga terbukti signifikan, di mana Service Interaction Quality memiliki pengaruh positif terhadap User Satisfaction ($\beta = 0,398$; $T = 5,844$; $p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua dinyatakan diterima.
3. Pada H3, Usability Quality menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan User Satisfaction ($\beta = 0,287$; $T = 3,848$; $p < 0,05$), sehingga hipotesis ketiga turut diterima.

KESIMPULAN

Penelitian ini melibatkan 386 responden untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna website Pengadilan Agama Jambi menggunakan pendekatan Webqual 4.0 yang mencakup tiga variabel utama: *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Data dianalisis melalui metode SEM berbantuan SmartPLS.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Seluruh hipotesis diterima karena masing-masing variabel memiliki nilai koefisien positif, T-Statistics di atas 1,96, serta P-Value di bawah 0,05.

REFERENSI

- [1] M. A. Amanda, A. Husaein, and E. Yanti, "Analisis Kualitas Layanan Website Sintap Unama Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode System Usability Scale," *J. Inform. Dan Rekayasa Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 1004–1011, 2024, doi: 10.33998/jakakom.v4i2.
- [2] Syaifullah and D. O. Soemantri, "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2016, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>
- [3] Robet, Agus Maringan Siahaan, and Satriya Miharja, "Penerapan Metode Webqual 4.0 Dalam Pengukuran Kualitas Website Awicoffee," *Bull. Comput. Sci. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 260–268, 2024, doi: 10.47065/bulletincsr.v4i2.339.
- [4] A. A. Ihsan, U. Hidayati, and M. Mardinawati, "Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis," *Keunis*, vol. 10, no. 2, p. 29, 2022, doi: 10.32497/keunis.v10i2.3519.
- [5] A. A. Putra and S. Muryani, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi," *J. Infotech*, vol. 5, no. 2, pp. 88–96, 2023, doi: 10.31294/infotech.v5i2.16867.
- [6] I. Sanjaya, "Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Ministry of Communication and Information Website Quality Measurement Based on Webqual 4.0 Method," *J. Penelit. IPTEK-KOM*, vol. 14, no. 1, pp. 1–14, 2012, [Online]. Available: www.kominfo.go.id
- [7] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [8] 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.*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018, [Online]. Available: <https://j->

- ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/1859
- [9] R. E. Riyanto and O. S. Bachri, "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Webqual 4.0," *J. Ilm. Intech Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 1, no. 01, pp. 89–97, 2019, doi: 10.46772/intech.v1i01.41.
- [10] A. Masthori, H. A. Nugroho, and R. Ferdiana, "The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government (Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah)," *J. Pekommas*, vol. 1, no. 1, p. 57, 2016, doi: 10.30818/jpkm.2016.2010106.