



Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode WebQual 4.0

Yodi

Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Universal, yodi@uvers.ac.id

Abstract

Batampos is the largest daily newspaper in riau islands spread from batam island, tanjung pinang, natuna even to singapore and malaysia. Along with the development of information technology and communications batampos also make a web site batampos newspaper to continue to provide convenience for its readers. The purpose of this research is to know how far the quality of Batampos website based on end user perception so that batampos site can increase the number of visitors and competition with similar website. This research method uses WebQual 4.0 that focuses on three main components namely usability, information quality and service interaction quality. Data collection method using primary data in the form of questionnaires distributed online amounted to 200 responden. Data analysis techniques using descriptive analysis with statistical calculations with multiple linear regression analysis using SPSS 22. Based on data processing can be seen that the user perception of Quality Usability, Information Quality, Service Interaction Quality independently have a positive and significant impact on user satisfaction

Keywords: Quality, Batampos, website, WebQual 4.0.

Abstrak

Batampos merupakan surat kabar harian terbesar di kepulauan riau yang tersebar mulai dari pulau batam, tanjung pinang, natuna bahkan hingga singapura dan malaysia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi batampos juga membuat situs web koran batampos untuk terus memberikan kemudahan bagi para pembacanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana kualitas situs web batampos berdasarkan persepsi pengguna akhir (end user) agar situs batampos dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan persaingan dengan situs web sejenis. Metode penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang berfokus pada tiga komponen utama yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuisioner yang dibagikan secara daring berjumlah 200 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan perhitungan statistic dengan alat analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 22. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna terhadap *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara independen mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Kualitas, Batampos, Situs web, WebQual 4.0.

© 2018 Jurnal RESTI

1. Pendahuluan

Pada awalnya Batampos merupakan sebuah koran harian dengan format cetak yang didirikan pada tahun 1996 yang berpusat di kota batam provinsi kepulauan riau dengan nama Sijori Pos. Nama Batampos sendiri digunakan pertama kali pada tahun 2003 hingga saat ini. Koran batampos diterbitkan oleh PT. Sijori Interbintana Pers yang merupakan group jawapos. Dalam perkembangannya penyebaran koran Batampos tidak hanya di batam tetapi juga pulau - pulau yang ada disekitar batam seperti tanjung pinang, tanjung balai karimun, tanjung batu, natuna, moro, sei guntung, selat panjang bahkan hingga singapura dan malaysia. [1]

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti telepon pintar dan mudahnya koneksi internet telah memunculkan alternatif baru bagi masyarakat untuk mengkonsumsi berita yang tidak lagi terbatas pada media konvensional seperti koran tetapi juga bisa melalui media berbasis internet. Pertumbuhan media berbasis internet atau daring ini juga mengakibatkan keberadaan media cetak semakin berkurang. [2]

Nielsen Indonesia yang merupakan salah satu lembaga survey terbesar menyatakan bahwa di saat ini pembaca media digital di indonesia sudah lebih banyak dibanding media cetak karena merosotnya jumlah pembeli koran dalam empat tahun kebelakang karena

masyarakat beranggapan bahwa informasi yang ada seharusnya bisa didapat secara gratis. Hasil survei tersebut juga menyatakan bahwa hingga triwulan ketiga tahun 2017 kebiasaan orang indonea telah mengalami pergeseran hingga 20% dari 28% pada tahun 2013 [3].

Untuk menjawab tantangan zaman tersebut maka batampos merasa perlu untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan menerbitkan koran elektronik yang dapat diakses oleh pengguna dari mana saja dan kapan saja secara gratis tanpa dipungut biaya. Situs web batampos menggunakan domain batampos.co.id yang diregistrasi pada tahun 2006. Selain situs web, batampos juga menerbitkan koran digital yang diterbitkan pertama kali pada tanggal 19 februari 2015 yang dapat dibaca pada perangkat pintar seperti *handphone* dan *tablet* dengan menggunakan aplikasi *e-reader* gramedia digital. Namun sayangnya koran digital ini sifatnya berbayar yaitu sebesar sembilan puluh sembilan ribu rupiah untuk berlangganan selama satu bulan. Oleh karena itu koran digital batampos tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dalam melakukan penelitian ini metode yang digunakan adalah WebQual 4.0 yang merupakan salah satu metode pengukuran kualitas suatu situs web berdasarkan persepsi atau pemahaman pengguna akhir. Metode WebQual 4.0 ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Sejarah perkembangan WebQual 4.0 dimulai pada tahun 1998 dan mengalami penyesuaian dalam penyusunan dimensi dan pertanyaannya [4]. Metode ini telah berhasil diterapkan pada penelitian sejenis dalam mengukur kualitas situs web dan membantu untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Menurut [5] didefinisikan dengan dua sudut pandang yaitu keuntungan dan biaya. Pertama kualitas dilihat dari sudut pandang keuntungan yaitu kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan fitur - fitur yang dimilikinya sehingga memberikan kepuasan pelanggan. Pengertian kualitas dari sudut pandang biaya adalah rendahnya kesalahan atau cacat produksi pada produk yang dibuat, dimana suatu kesalahan yang terjadi pada produk tersebut memerlukan pekerjaan ulang yang mengakibatkan tingginya biaya produksi. Untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen maka perlu memahami kesulitan dan kebutuhan pelanggan [6].

Menurut [7] analisa situs web yang menggunakan metode WebQual 4.0 memiliki tujuan mendapatkan umpan balik ke pihak pengelola yaitu adanya hubungan sebab akibat atau kausalitas antara kualitas situs web dengan kepuasan pengguna akhir (*end user*) dan intensitas penggunaan kembali situs web yang

menitikberatkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan situs web yang dirasakan (*actual*) dengan tingkat harapan (*ideal*) sehingga diketahui atribut atau fitur situs web apa saja yang sudah baik atau masih memerlukan perbaikan.

Referensi [8] menyimpulkan bahwa tingkat kualitas kegunaan (*useability quality*) ditentukan oleh adanya interaksi dengan pengguna, kemudian untuk kualitas informasi (*information quality*) ditentukan oleh penyediaan informasi yang dapat dipercaya sedangkan untuk kualitas interaksi layanan (*Service interaction quality*) ditentukan oleh jaminan keamanan terhadap informasi.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam kategori penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono dalam [9] penelitian kuantitatif adalah metode yang bisa digunakan untuk melakukan survey untuk mendapatkan data yang telah terjadi pada masa yang telah lalu atau masa kini tentang suatu pendapat, perilaku dan keyakinan untuk menguji beberapa hipotesis yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik survey dalam mendapatkan data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 200 responden ditentukan dengan menggunakan teknik *random sampling*.

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur situs web Batampos dari persepsi pengguna dengan menggunakan tiga instrumen metode WebQual 4.0 yaitu, *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality* [10].

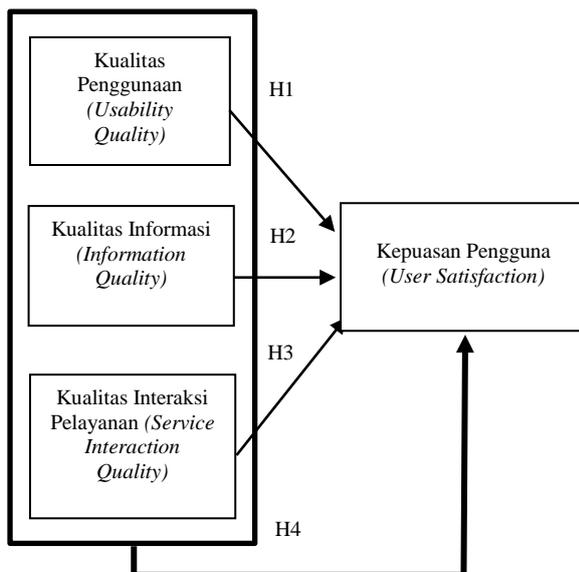
Tabel 1 merupakan daftar indikator WebQual 4.0 yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dimana komponen kualitas kegunaan (*Usability Quality*) memiliki tujuh indikator, komponen kualitas informasi (*information quality*) memiliki tujuh indikator dan komponen Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) memiliki enam indikator, sehingga jumlah keseluruhan ada dua puluh indikator yang akan dibuat didalam kuesioner untuk melakukan pengukuran kualitas situs web Batampos terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Gambar 1 merupakan kerangka pemikiran untuk menguji hipotesis. Ada 4 (empat) hipotesis yang akan diuji. Hipotesis tersebut adalah:

- H1: Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H2: Kualitas informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- H3: Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Kualitas	Client
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	1. Pengguna merasa mudah untuk belajar mengoperasikan
	2. Pengguna merasan interaksi dalam web jelas dan dapat dimengerti
	3. Pengguna memiliki kemudahan dalam navigasi (Kegunaan)
	4. Situs web memiliki tampilan yang menarik
	5. Kesesuaian antara tampilan web dengan jenis situs webnya
	6. Ketepatan dalam penyusunan tata letak informasi
	7. Kemudahan dalam menemukan alamat (URL)
Kualitas Informasi (Information Quality) Barnes dan Vidgen	8. Informasi memenuhi kebutuhan informasi pengguna
	9. Informasi yang disediakan terkini (<i>up to date</i>)
	10. Informasi mudah untuk dipahami
	11. Informasi yang disediakan cukup detail.
	12. Informasi yang disediakan relevan
	13. Informasi yan disediakan akurat
	14. Informasi disajikan dalam format yang sesuai
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	15. Web memiliki reputasi yang baik
	16. Web menyediakan halaman untuk transaksi
	17. Keamanan dalam menyampaikan informasi pribadi
	18. Web menarik perhatian
	19. Kemudahan dalam berkomunikasi
	20. Pembaharuan layanan sesuai dengan masukan pengguna



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

H4: Kualitas Kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas Interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

4. Hasil dan Pembahasan

Populasi dari penelitian ini adalah warga batam pengguna Situs web Batampos yang sudah punya pengalaman mengakses www.batampos.co.id. Karakteristik dari responden di penelitian ini terdiri dari 61,5% responden berusia 17-25, 31,5 % responden yang berusia 25-35 dan 6% responden yang berusia 35-45. Berdasarkan jenis kelamin wanita lebih banyak sebesar 55,2% dibandingkan dengan laki-laki sebanyak 44,8%. Berdasarkan pendidikan terakhir 49,5% tamatan S1, 41,5% tamatan SMA dan 9% tamatan S2.

Dari Kuesioner yang diisi secara online terisi sebanyak 200 responden kemudian datanya direkap dan didapatkan 200 data siap olah. Kuesioner dibuat menggunakan *closed questions* agar responden mudah menjawabnya karena jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti dan data dari kuesioner tersebut dapat dengan cepat dianalisa secara statistik. Pertanyaan dibuat dengan menggunakan skala Likert 5 Poin, yaitu skala 1 (sangat tidak setuju), skala 2 (tidak setuju), skala 3 (ragu-ragu), skala 4 (setuju) dan skala 5 (sangat setuju).

4.1 Uji Validitas

Menurut Sarwono dalam [9] uji validitas perlu untuk dilakukan untuk mengukur kekuatan kesimpulan, inferensi dari hasil uji untuk mendekati kebenaran. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi, yaitu melihat nilai hubungan r -hitung, nilai ini dibandingkan dengan nilai r - tabel, dimana suatu alat ukur dikatakan tepat atau valid jika korelasi r -hitung lebih besar dari r -tabel.

Dalam melakukan uji validitas akan dibandingkan dengan *Pearson Correlation* dengan r -table. Jika nilai $PC > RT$ maka butir pertanyaan menggunakan derajat 5% uji dua arah maka dinyatakan valid.

Berdasarkan data dari tabel 2, diketahui hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan butir indikator dinyatakan valid sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan dengan menggunakan keseluruhan indikator yang ada.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji untuk menilai konsistensi hasil pengukuran yaitu membandingkan hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang sama. Dalam uji Reliabelitas menggunakan teori dasar dengan membandingkan *Cronbach Alpha*

dengan r Table Dimana jika $CA > RT$ maka beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisisnya ada pada tabel 5.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Indikator	Pearson Correlation	Nilai Tabel r	Ket
1	UQ1	0.688	0.4227	Valid
2	UQ2	0.520	0.4227	Valid
3	UQ3	0.626	0.4227	Valid
4	UQ4	0.655	0.4227	Valid
5	UQ5	0.699	0.4227	Valid
6	UQ6	0.642	0.4227	Valid
7	UQ7	0.472	0.4227	Valid
8	IQ8	0.833	0.4227	Valid
9	IQ9	0.720	0.4227	Valid
10	IQ10	0.592	0.4227	Valid
11	IQ11	0.530	0.4227	Valid
12	IQ12	0.713	0.4227	Valid
13	IQ13	0.793	0.4227	Valid
14	IQ14	0.777	0.4227	Valid
15	SIQ15	0.688	0.4227	Valid
16	SIQ16	0.626	0.4227	Valid
17	SIQ17	0.665	0.4227	Valid
18	SIQ18	0.629	0.4227	Valid
19	SIQ19	0.653	0.4227	Valid
20	SIQ20	0.764	0.4227	Valid

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.757	20

Data yang ada pada tabel 3, hasil dari uji reliabilitas menyatakan bahwa variable - variabel yang ada dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai r-hitung sebesar 0.757 lebih besar dari pada r-hitung sebesar 0.4227.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah tahap untuk mengolah dan menyajikan data untuk mendapatkan sebuah informasi.

Tabel 4 Analisis Deskriptif

Indikator Penelitian	Mean	Standar Deviasi
UQ	28.63	3.334
IQ	28.79	3.330
SIQ	23.52	3.353

Berdasarkan data dari tabel 4 hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dari 3 (tiga) indikator penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada semua variabel. Sedangkan untuk nilai standar deviasi semua variabel memiliki nilai lebih rendah dari mean.

4.4 Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Raharjo dalam [9] Uji regresi linear digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel independen X terhadap variabel dependen Y. Regresi linear berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal (sebab akibat)

Tabel 5. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	t	Sig.
	B	Beta			
1 (Constant)	2.600		0.942	2.76	0.000
UQ	0.923	0.358	0.043	21.646	0.000
IQ	0.992	0.384	0.049	20.419	0.000
SIQ	0.980	0.382	0.042	23.363	0.000

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 5, dapat diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX1 + bX2 + bX3 + e$$

$$Y = 2,600 + 0,923 + 0,992 + 0,980 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penjelasan untuk persamaan regresi diatas adalah:

- Nilai konstanta a dalam garis regresi adalah 2,600. Ini berarti jika X1, X2, X3 bernilai nol (0) maka Y bernilai 2,600
- Nilai koefisien kualitas kegunaan (*Usability Quality*) sebesar 0,923. Hal ini berarti setiap kenaikan 1 poin pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) maka kualitas kegunaan akan meningkat sebesar 0.923.
- Nilai koefisien kualitas informasi (*Information Quality*) sebesar 0,992. Hal ini berarti setiap kenaikan satu (1) poin pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), maka kualitas kegunaan akan meningkat sebesar 0,992
- Nilai koefisien kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) sebesar 0,980 Hal ini berarti setiap kenaikan satu (1) poin pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), maka kualitas interaksi layanan akan meningkat sebesar 0,980

Berdasarkan data dari tabel 5, didapat hasil uji regresi linear dinyatakan bahwa kualitas kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung = 21,646 dan signifikan 0.000. selanjutnya adalah variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hal ini dapat dilihat dengan nilai t-hitung senilai 20,419 dan sign 0.000. Sedangkan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan nilai t-hitung 23.367 dan signifikansi sebesar 0.000.

4.5 Uji Hipotesis

Uji F dikenal dengan uji model atau uji Anova untuk menguji apakah model linear antara variabel X1, X2, dan X3 dengan variabel Y yang dibuat signifikan atau tidak baik atau non signifikan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Pengujian Uji F dapat dilakukan dengan kriteria jika F hitung > F tabel, maka uji F dapat diterima

Tabel 6. Hasil Uji F (Anova)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14355.646	3	4785.215	2.4142E3	.000
Residual	388.909	196	1.984		
Total	14744.555	199			

Berdasarkan data dari tabel 6 untuk uji F, diperoleh nilai signifikan (sig) adalah $0,000 < 0,05$. Maka dari nilai ini dapat dinyatakan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi layanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)

Tabel 6. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.600	0.942		2.76	0.000
UQ	0.923	0.043	0.358	21.646	0.000
IQ	0.992	0.049	0.384	20.419	0.000
SIQ	0.980	0.042	0.382	23.363	0.000

Dari hasil Uji T diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Nilai signifikansi untuk variabel kualitas kegunaan (*Usability Quality*) adalah $0,000 < 0,05$ artinya H0 ditolak dan H1 diterima, dengan demikian kualitas kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- Nilai signifikansi untuk variabel kualitas informasi (*Information Quality*) adalah $0,000 < 0,05$ artinya H0 ditolak dan H1 diterima, dengan demikian kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- Nilai signifikansi untuk variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) adalah $0,000 < 0,05$ artinya H0 ditolak dan H1 diterima, dengan demikian kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Besarnya R Square menunjukkan angka 0,974, sehingga, dari hasil pengolahan data regresi linear berganda variabel kualitas kegunaan (*Usability*

Quality) X1, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) X2. dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) X3 dapat menjelaskan variabel kepuasan pengguna sebesar 98,7 % selebihnya 1,3 % dipengaruhi variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 7. Hasil Uji R

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0.757	0.987	0.974	0.973

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam mengukur kualitas situs web Batas Pos berdasarkan persepsi dari pengguna (*User Satisfaction*), menggunakan metode WebQual 4.0 4.0 dengan melibatkan 3 (tiga) instrumen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Service Quality*, dapat disimpulkan

5.1 Simpulan

- Berdasarkan hasil pengujian pada variable UQ (*Usability Quality*) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, ini dapat disimpulkan jika kualitas Kegunaan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat
- Berdasarkan hasil pengujian pada variable IQ (*Information Quality*) menunjukkan signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (*Information Quality*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, ini dapat disimpulkan bahwa disaat Kualitas Informasi meningkat maka kepuasan pengguna terhadap web juga akan meningkat
- Berdasarkan hasil pengujian pada variable SIQ (*Service Interaction Quality*) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa disaat kualitas interaksi layanan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat karena mempunyai pengaruh secara signifikan.
- Secara simultan kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*Interaction Service Quality*) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- Secara keseluruhan website Batam Pos masih perlu dikembangkan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama pada peningkatan desain web yang lebih ringan dan menarik.

5.2 Saran

1. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan semua variable dalam penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan. Saran yang di perlu dilakukan oleh batampos adalah terus berupaya untuk meningkatkan kinerja dan keandalan situs web agar loyalitas pelanggan semakin meningkat.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 saran bagi penelitian berikutnya adalah perlu penambahan atau penggabungan metode atau bahkan menggunakan metode yang lain agar hasil yang didapat lebih mendekati kondisi dilapangan agar situs web batampos menjadi lebih baik.

Daftar Rujukan

- [1] Wikipedia, 2017. Batam Pos. [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Batam_Pos [Accessed 10 Juli 2018].
- [2] E. E. Barus, Suprpto, and A. D. Herlambang, 2018. Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis, *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491.
- [3] M. Reily, 2018. Nielsen pembaca media digital sudah lampau media cetak. [Online]. Available: <https://katadata.co.id/berita/2017/12/07/nielsen-pembaca-media-digital-sudah-lampau-media-cetak> [Accessed 10 Juli 2018].
- [4] S. J. Barnes, N. Zealand, and R. Vidgen, 2000. Measuring Web site quality improvements : a case study of the forum on strategic management knowledge exchange, pp. 297–309.
- [5] J. M. Juran, 1999. Juran's Quality Handbook. McGraw-Hil.
- [6] Nofi Erni, I. K. Sriwana, and dan W. T. Yolanda, 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode, *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 76–81.
- [7] M. Nasution and Mudjahidin, 2013. Analisis kualitas layanan website kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) surabaya i dengan metode webqual, pp. 2–4.
- [8] Syaifullah and D. O. Soemantri, 2016. 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.
- [9] Warjiyono, 2018. Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya Malang (Submit Pap. 26 Februari 2018)*, vol. 5, no. 2, pp. 139–146.
- [10] S. J. Barnes and R. T. Vidgen, 2001 Assessing the Quality of Auction Web Sites, vol. 00, no. c, pp. 1–10.