

Analisis Penggunaan Skedda dengan Metode Webqual 4.0 pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Nuridin¹, Amat Sukani², Fenilinas Adi Artanto³

^{1,2,3} Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
nuridin.student@umpp.ac.id¹, amat.student@umpp.ac.id², fenilinasadi@gmail.com³

Abstract

This research aims to analyze user satisfaction and efficiency of borrowing lecture rooms using the Skedda lecture room reservation system at the Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah University, Pekajangan Pekalongan. Using a quantitative approach, data was collected through a questionnaire given to users of the Skedda lecture hall reservation system. The results of data analysis show that there is a significant influence between system quality variables (usefulness, ease of use, information quality, service interaction) and user satisfaction. The results of the analysis show that the quality of interaction and the quality of ease of use do not have an influence on satisfaction with using Skadada. Meanwhile, the quality of usability and the quality of information have a significant influence, but the quality of usability has a negative influence, while the quality of information has a positive influence. The results of the analysis show that the quality of usability, the quality of ease of use, the quality of information and the quality of service interactions have an influence on satisfaction with using Skedda by 96.5%.

Keywords : User Satisfaction, Classroom Reservation Efficiency, Classroom Reservation System, Skedda, System Quality, Usefulness, Ease Of Use, Information Quality, Service Interaction.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna dan efisiensi peminjaman ruang kuliah menggunakan sistem reservasi ruang kuliah Skedda di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pengguna sistem reservasi ruang kuliah Skedda. Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem (*usefulness, ease of use, information quality, service interaction*) dengan kepuasan pengguna. Hasil analisa menunjukkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan penggunaan skadada. Sedangkan kualitas kegunaan dan kualitas informasi memberikan pengaruh yang signifikan tetapi pada kualitas kegunaan memberikan pengaruh yang negatif, sedangkan pada kualitas informasi memberikan pengaruh yang positif. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas kemudahan penggunaa, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan penggunaan skedda sebesar 96.5%.

Keywords : Kepuasan Pengguna, Efisiensi Peminjaman Ruang Kuliah, Sistem Reservasi Ruang Kuliah, Skedda, Kualitas Sistem, *Usefulness, Ease Of Use, Information Quality, Service Interaction.*

1. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi membutuhkan pengelolaan yang efisien terkait penggunaan ruang kuliah. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi memiliki kebutuhan untuk mengoptimalkan penggunaan ruang kuliah agar dapat mendukung proses pembelajaran dan kegiatan akademik secara efektif. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan tersebut adalah sistem reservasi dan peminjaman ruang kuliah yang efektif dan efisien.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi telah memberikan solusi dalam pengelolaan peminjaman ruang kuliah melalui sistem reservasi online. Sistem reservasi ruang kuliah online memungkinkan pengguna, seperti mahasiswa dan dosen, untuk dengan mudah memeriksa ketersediaan ruang kuliah, melakukan pemesanan, dan memanfaatkan ruang kuliah dengan efisien. Salah satu sistem reservasi yang populer adalah Skedda, yang telah diimplementasikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Namun, penting untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem reservasi ruang kuliah ini serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan efisiensi peminjaman ruang kuliah. Evaluasi kepuasan pengguna dan efisiensi penggunaan sistem reservasi ruang

kuliah merupakan langkah penting dalam memastikan kualitas layanan dan efektivitas penggunaan ruang kuliah.

Penelitian sebelumnya oleh (Jaya & Sumertajaya, 2008) telah menyoroti pentingnya pengelolaan yang efisien dalam peminjaman ruang kuliah. Mereka menekankan bahwa sistem reservasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi penggunaan ruang, menghindari tabrakan jadwal, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Namun, penelitian ini belum mencakup analisis kepuasan pengguna secara mendalam serta penerapan metode evaluasi yang tepat untuk mengukur kepuasan dan efisiensi penggunaan sistem reservasi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi peminjaman ruang kuliah di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan melalui penerapan sistem reservasi Skedda dan pendekatan metode WebQual 4.0. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi fakultas dalam meningkatkan pengalaman pengguna serta efektivitas penggunaan sistem reservasi online.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan melibatkan responden yang terdiri dari mahasiswa dan dosen yang menggunakan sistem reservasi ruang kuliah Skedda di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Penelitian ini akan berfokus pada

evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem reservasi Skedda dan pengukuran kualitas sistem berdasarkan dimensi-dimensi WebQual 4.0, yaitu usefulness, ease of use, information quality, service interaction, dan user satisfaction (Permatasari et al., 2019). Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi peminjaman ruang kuliah.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dan institusi pendidikan tinggi lainnya dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas penggunaan sistem reservasi ruang kuliah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam bidang pengelolaan peminjaman ruang kuliah dengan memadukan teknologi sistem reservasi online dan metode evaluasi kepuasan pengguna.

[Link Resmi Reservasi Ruang Kuliah Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.](#)

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengelolaan Peminjaman Ruang Kuliah

Pengelolaan peminjaman ruang kuliah merupakan bagian integral dari pengelolaan universitas dan institusi pendidikan tinggi. Peminjaman ruang kuliah yang efisien sangat penting dalam memastikan penggunaan optimal sumber daya yang tersedia dan mendukung kegiatan akademik. Menurut penelitian oleh (Chen et al., 2011), pengelolaan peminjaman ruang kuliah yang baik dapat mengurangi konflik jadwal, meningkatkan efisiensi, dan memberikan lingkungan belajar yang optimal bagi mahasiswa dan dosen.

2.2. Sistem Reservasi Ruang Kuliah Skedda

Skedda merupakan salah satu sistem reservasi ruang kuliah online yang telah banyak digunakan di berbagai institusi pendidikan tinggi. Sistem ini menyediakan platform yang memudahkan mahasiswa dan dosen untuk memeriksa ketersediaan ruang kuliah, melakukan pemesanan, dan mengelola jadwal kuliah. Dalam penelitian oleh (Casaló et al., 2008), Skedda telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi peminjaman ruang kuliah dengan mengurangi kesalahan dalam penjadwalan dan memberikan akses yang mudah bagi pengguna.

2.3. Evaluasi Kepuasan Pengguna

Evaluasi kepuasan pengguna merupakan langkah penting dalam memastikan kualitas layanan dan keefektifan penggunaan sistem reservasi ruang kuliah. Penelitian sebelumnya oleh (Warjiyono & Hellyana, 2018) menyoroti pentingnya evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem reservasi ruang kuliah. Mereka menekankan bahwa sistem reservasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi penggunaan ruang, menghindari tabrakan jadwal, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

2.4. Metode Structural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah algoritma statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dalam suatu model. SEM memungkinkan pengujian hubungan sebab-akibat antara variabel laten (konstruk) yang diwakili oleh indikator. Dalam penelitian ini, SEM dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kualitas sistem reservasi ruang kuliah (usefulness, ease of use, information quality, service interaction) dan variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) (Nikmatu Sholihah & Salamah, 2015).

2.5. Software SmartPLS

SmartPLS adalah salah satu software yang digunakan untuk menerapkan analisis Structural Equation Modeling (SEM) (Artanto et al., 2023). Software ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS) dalam mengestimasi hubungan antara variabel dan menguji model. Kelebihan dari SmartPLS adalah kemampuannya untuk mengatasi data non-normal dan kompleks dengan sampel yang relatif kecil (Artanto et al., 2022). Software ini menyediakan antarmuka grafis yang intuitif, memudahkan pengguna untuk membangun model SEM dan melakukan analisis statistik (Rosyadi et al., 2021).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna dan efisiensi peminjaman ruang kuliah menggunakan sistem reservasi ruang kuliah Skedda di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus di lingkungan kampus tersebut.

Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa dan dosen yang menggunakan sistem reservasi ruang kuliah Skedda. Sampel penelitian sebanyak 30 responden dipilih secara purposive. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan dengan skala Likert 1-5. Kuesioner dikembangkan berdasarkan dimensi-dimensi WebQual 4.0 dan variabel-variabel yang telah diidentifikasi sebelumnya (Artanto et al., 2022).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui pendistribusian kuesioner secara online dan langsung kepada responden yang hadir di lokasi penelitian. Data yang dikumpulkan dianonimkan untuk menjaga kerahasiaan dan keabsahan respon.

Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan software statistik SmartPLS 3. Analisis statistik yang dilakukan mencakup analisis deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang variabel-variabel penelitian. Analisis korelasi digunakan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (Artanto et al., 2021).

Tabel 1 Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem reservasi ruang kuliah ini membantu saya dengan efektif dalam mengatur jadwal kuliah saya. 2. Saya merasa bahwa penggunaan sistem reservasi ruang kuliah ini mempermudah proses peminjaman ruangan. 3. Sistem ini membantu saya menghindari bentrok jadwal saat memesan ruang kuliah. 4. Saya merasa bahwa sistem ini berguna dalam meningkatkan efisiensi penggunaan ruang kuliah. 5. Sistem ini memberikan manfaat nyata dalam mengatur jadwal kuliah saya.
Kualitas Kemudahan Penggunaan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menemukan bahwa sistem reservasi ruang kuliah ini mudah untuk dipahami dan digunakan. 2. Saya merasa bahwa navigasi dalam sistem ini mudah dan intuitif. 3. Saya tidak mengalami kesulitan saat melakukan pemesanan ruang kuliah menggunakan sistem ini. 4. Saya merasa bahwa sistem ini memberikan panduan yang jelas dalam melakukan peminjaman ruang kuliah. 5. Saya dengan mudah dapat mengakses dan menggunakan sistem reservasi.
Kualitas Informasi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang ketersediaan ruang kuliah dalam sistem ini diberikan dengan jelas dan akurat. 2. Sistem ini memberikan informasi yang tepat waktu tentang perubahan jadwal ruang kuliah. 3. Informasi yang diberikan dalam sistem ini membantu saya dalam mengambil keputusan yang tepat dalam peminjaman ruang kuliah. 4. Saya merasa bahwa informasi yang ditampilkan dalam sistem ini relevan dan lengkap. 5. Website membuat mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi Saya merasa yakin dengan keakuratan dan keandalan informasi yang diberikan dalam sistem ini.
Kualitas Interaksi Layanan (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf atau pihak yang bertanggung jawab terhadap sistem reservasi ini memberikan bantuan yang ramah dan responsif. 2. Saya merasa bahwa interaksi saya dengan staf terkait sistem reservasi ini berjalan lancar. 3. Ketika saya mengalami masalah atau kesulitan dalam menggunakan sistem

ini, staf dengan cepat memberikan solusi yang memadai.

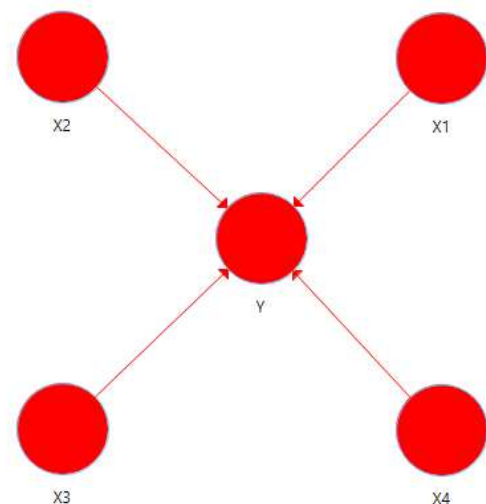
4. Saya puas dengan pelayanan yang saya terima dalam menggunakan sistem reservasi ruang kuliah ini.
5. Saya merasa bahwa staf yang terlibat dalam sistem ini memberikan bantuan yang profesional.

Kepuasan Pengguna (Y)

1. Saya puas dengan kemudahan penggunaan sistem reservasi ruang kuliah.
2. Sistem ini memenuhi harapan saya dalam hal pemesanan dan peminjaman ruang kuliah
3. Saya merasa sistem reservasi ini mempermudah proses pengelolaan jadwal kuliah saya.
4. Saya merasa puas dengan tingkat responsif sistem ini terhadap permintaan pemesanan ruang kuliah.
5. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan penggunaan sistem reservasi ruang kuliah ini.

Metode yang digunakan dalam analisis data adalah *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, yang dibantu dengan perangkat lunak SmartPLS 3.

Penelitian ini akan menganalisis pengaruh variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas kemudahan pengguna (X2), kualitas informasi (X3), dan kualitas interaksi layanan (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y). Analisis ini melibatkan beberapa tahap, termasuk pengujian model pengukuran (*outer model*), dan pengujian model struktural (*inner model*).

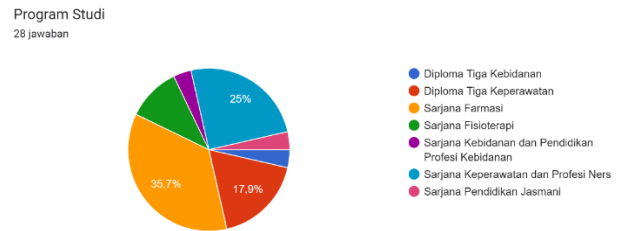


Gambar 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis pada penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas Kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna reversion ruang perkuliahan

- H2: Kualitas Kemudahan Pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna reservasi ruang perkuliahan
- H3: Kualitas Informasi memiliki yang pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna reservasi ruang perkuliahan
- H4: Kualitas Interaksi Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website reservasi ruang perkuliahan

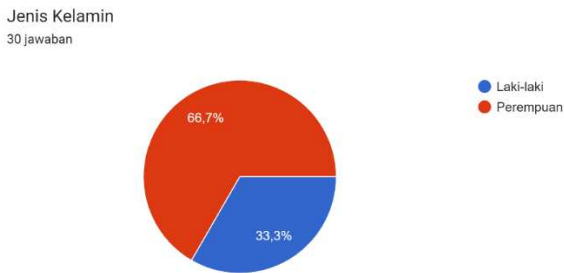


Gambar 5 Grafik Program Studi Responden

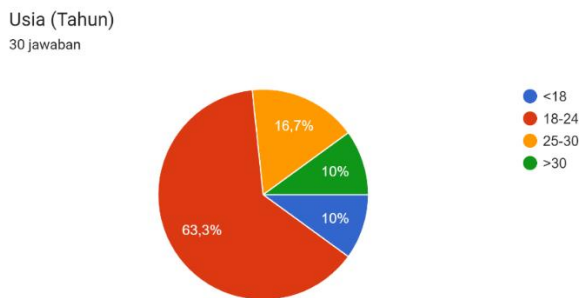
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

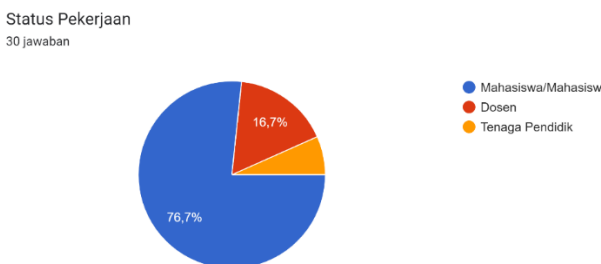
Responden dalam penelitian ini terdiri dari 30 mahasiswa dan dosen yang menggunakan sistem reservasi ruang kuliah Skedda di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Grafik dibawah ini menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian.



Gambar 2 Grafik Jenis Kelamin Responden



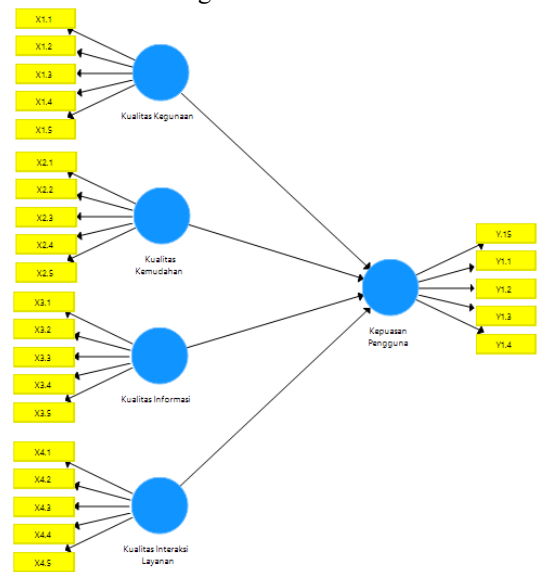
Gambar 3 Grafik Usia Responden



Gambar 4 Grafik Pekerjaan Responden

4.2. Model Prediksi

Berdasarkan data yang telah diperoleh, model struktural berikut telah dikembangkan.



Gambar 6 Estimasi Parameter Model

4.3. Evaluasi Outer Model

Kemudian dilakukan pengujian *outer model* (model pengukuran). Hasil pengukuran dari validitas konvergen dapat dilihat pada nilai *factor loading* untuk setiap indikator yang tercantum dalam Tabel 2.

Tabel 2 Outer Loading

	Kualitas Kegunaan	Kualitas Kemudahan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Interaksi Layanan	Kepuasan Pengguna
X11	0,963				
X12	0,909				
X13	0,847				
X14	0,909				
X15	0,960				
X21		0,954			
X22		0,943			
X23		0,922			
X24		0,860			
X25		0,935			
X31			0,942		

X32	0,927
X33	0,901
X34	0,907
X35	0,945
X41	0,975
X42	0,957
X43	0,940
X44	0,980
X45	0,975
Y11	0,977
Y12	0,954
Y13	0,962
Y14	0,944
Y15	0,957

Dari hasil yang tertera pada Tabel 2, seluruh indikator memiliki *factor loading* > 0,7. Dapat disimpulkan bahwa indikator variabel sudah optimal atau memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Kemudian dilakukan uji validitas diskriminan dan reliabilitas variabel dan indikator yang digunakan.

Tabel 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Kegunaan (X1)	0,953	0,956	0,964	0,843
Kualitas Kemudahan Pengguna (X2)	0,957	0,961	0,967	0,853
Kualitas Informasi (X3)	0,957	0,958	0,967	0,855
Kualitas Interaksi Layanan (X4)	0,982	0,982	0,986	0,932
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,978	0,979	0,983	0,919

Dari hasil yang tertera dalam Tabel 3, semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) sudah $\geq 0,5$ sehingga dapat diterima. Kemudian nilai Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* (CR) $\geq 0,7$ saat dilakukan pengujian reliabilitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut dapat dianggap reliabel, dan hasil analisis ini dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

4.4. Evaluasi Inner Model

Tahap selanjutnya adalah pengujian *inner model* (model struktural) dengan melihat nilai *R-square* dan *f-Square* pada Tabel 4 dan 5.

Tabel 4 Nilai R-square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,965	0,959

Dalam Tabel 4, terlihat bahwa nilai *R-square* adalah **0,965**, yang menunjukkan bahwa variabel konstruk X1, X2, X3, dan X4 memiliki pengaruh sebesar **96,5%** terhadap variabel Y.

Tabel 5 Path Coefficient

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
X1 → Y	-0,026	0,137	0,187	0,851	Ditolak
X2 → Y	0,106	0,215	0,492	0,623	Ditolak
X3 → Y	0,740	0,325	2,277	0,023	Diterima
X4 → Y	0,181	0,174	1,040	0,299	Ditolak

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 5, dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *P-value* lebih kecil dari tingkat signifikansi (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas kegunaan (X1), kualitas kemudahan pengguna (X2), kualitas informasi (X3), dan kualitas interaksi layanan (X4) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan penggunaan skadda. Sedangkan kualitas kegunaan dan kualitas informasi memberikan pengaruh yang signifikan tetapi pada kualitas kegunaan memberikan pengaruh yang negatif, sedangkan pada kualitas informasi memberikan pengaruh yang positif. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan penggunaan skadda sebesar 96.5%.

Terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan sampel yang lebih besar dan mencakup berbagai fakultas atau institusi pendidikan lainnya untuk meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan variabel-variabel yang diteliti dan menggunakan metode-metode penelitian lainnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna sistem reservasi ruang kuliah.

Daftar Pustaka

- Artanto, F. A., Fahlevi, R., & Rachmayani, N. A. (2021). Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Pada Hubungan Kepuasan Konsumen

- Terhadap Produk. *Surya Informatika*, 10(1), 49–54.
<https://doi.org/10.15797/concom.2019..23.009>
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., Khoirruchim, A., & Himawan, G. (2023). End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning. *Teknomatika*, 13(01), 13–21.
- Artanto, F. A., Kusumawardani, H. H., Sukani, A., & Pangestu, H. T. B. J. (2022). Analisis Kualitas Website Prodi Informatika Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan dengan Metode Webqual 4.0. *Remik*, 6(April), 216–224.
- Casaló, L. V., Flavián, C., & Guinalú, M. (2008). The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the e-banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 399–417.
<https://doi.org/10.1108/02652320810902433>
- Chen, Y. bei, Aon, M. A., Hsu, Y. Te, Soane, L., Teng, X., McCaffery, J. M., Cheng, W. C., Qi, B., Li, H., Alavian, K. N., Dayhoff-Brannigan, M., Zou, S., Pineda, F. J., O'Rourke, B., Ko, Y. H., Pedersen, P. L., Kaczmarek, L. K., Jonas, E. A., & Hardwick, J. M. (2011). Bcl-x L regulates mitochondrial energetics by stabilizing the inner membrane potential. *Journal of Cell Biology*, 195(2), 263–276.
<https://doi.org/10.1083/jcb.201108059>
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Structural dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika 2008*, 118–132.
- Nikmatus Sholiha, E. U., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- Permatasari, A. A., Saputra, M. C., & Rachmadi, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual dan Servqual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(1), 1145–1152.
- Rosyadi, I., Artanto, F. A., & Febrianto, M. Y. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di RTO dengan Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial Least Square (PLS). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 9(1), 8–17.
- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>