

# PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* (Studi Kasus : PENGADILAN NEGERI CIBINONG KELAS 1B)

**Yahdi Kusnadi<sup>1</sup>**

Program Studi Komputerisasi Akuntanssi  
Universitas Bina Sarana Informatika  
yahdi.ydk@bsi.ac.id

**Fajar Hadi Kurnia<sup>2</sup>**

Program Studi Sistem Informasi  
STMIK Nusa Mandiri  
fajarkurnia@gmail.com

## ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, telah disadari oleh negara Indonesia melalui Inpres No. 3 Th 2003, pemerintah dalam hal ini Departemen Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan e-government. Sehingga dituntut adanya website pengadilan negeri cibinong yang berkualitas. Berdasarkan hal itu, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website pengadilan negeri cibinong yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id) yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual 4.0*, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu usability (kemudahan penggunaan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi). Pengambilan sampelnya adalah pegawai yang ada di pengadilan negeri cibinong karena dianggap dapat mewakili keseluruhan pegawai yang ada di kantor pengadilan negeri cibinong dan sering mengakses website tersebut. Penelitian ini mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa dimensi usability (kemudahan penggunaan) dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.

**Kata Kunci : Webqual 4.0, Kualitas Website, e-justice**

## 1. Pendahuluan

Penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan, yang dikenal dengan sebutan *e-government*, diyakini akan memberikan keuntungan yang luas, tidak saja bagi negara dan para penyelenggaranya, tetapi juga bagi publik yang menerima layanan. Selain itu peran sebuah *website* dalam pengadilan dianggap sangatlah penting karena dengan media inilah masyarakat akan langsung bertatap muka dengan pengadilan melalui dunia maya tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Sehingga dituntut adanya website pengadilan yang berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website pengadilan negeri cibinong

yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id) yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual 4.0*, apakah telah sesuai dengan harapan pengguna khususnya pegawai yang ada dilingkungan kantor pengadilan negeri cibinong.

## Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna yaitu pegawai di lingkungan kantor pengadilan negeri cibinong terhadap website pengadilan negeri cibinong yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id) dengan menggunakan metode *webqual* sebagai metode pengukuran kualitas *website* tersebut.

## Ruang Lingkup

Dalam penulisan penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup dengan hanya membahas tentang analisa kepuasan pengguna terhadap kualitas website, yang berisikan pengolahan data yang didapat dari kuisioner yang telah diberikan kepada sampel responden yaitu pegawai pengadilan negeri cibinong. Selain itu, penulisan penelitian ini memfokuskan tentang metode yang digunakan dalam penilaian kualitas website dan hasil perhitungan dari pengumpulan data.

Dalam penelitian ini memiliki perumusan hipotesis sebagai berikut :

H1: Adanya pengaruh yang signifikan antara *usability* (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna *website*

H2: Adanya pengaruh yang signifikan antara *information quality* (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna *website*

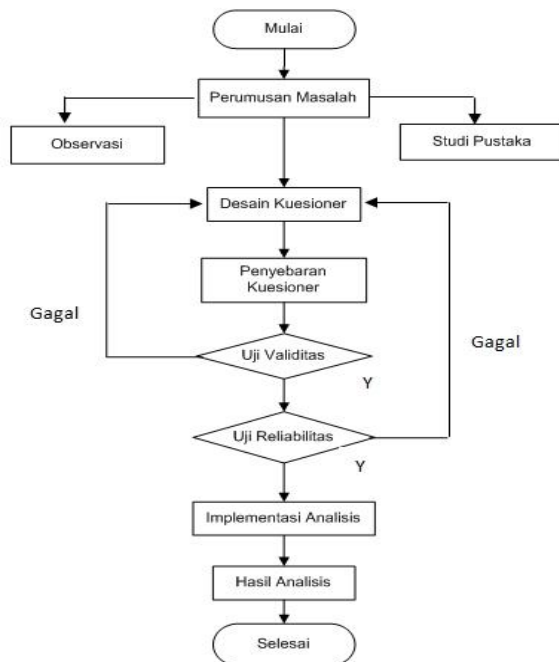
H3: Adanya pengaruh yang signifikan antara *interaction quality* (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna *website*

Adapun isi dari pernyataan pada dimensi *webqual 4.0* dapat dilihat pada gambar I.1

Quality	Description
Usability	
1	I find the site easy to learn to operate
2	My interaction with the site is clear and understandable
3	I find the site easy to navigate
4	I find the site easy to use
5	The site has an attractive appearance
6	The design is appropriate to the type of site
7	The site conveys a sense of competency
8	The site creates a positive experience for me
Information Quality	
9	Provides accurate information
10	Provides believable information
11	Provides timely information
12	Provides relevant information
13	Provides easy to understand information
14	Provides information at the right level of detail
15	Presents the information in an appropriate format
Interaction Quality	
16	Has a good reputation
17	It feels safe to complete transactions
18	My personal information feels secure
19	Creates a sense of personalization
20	Conveys a sense of community
21	Makes it easy to communicate with the organization
22	I feel confident that goods/services will be delivered as promised
Overall impression	
23	My overall view of this Web-site

Gambar I.1 Dimensi Webqual 4.0

## 2. Metode Penelitian



Gambar II.1 Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian seperti pada gambar II.1 diatas, menunjukkan jika proses validitas dan reliabilitas gagal maka kuesioner di desain ulang dengan mengikuti aturan webqual 4.0 yang menggunakan 3 dimensi utama yaitu kemudahan

penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Ketiga dimensi *Webqual* tersebut dijadikan variabel *independent*, sedangkan kepuasan pengguna dijadikan sebagai variabel *dependen*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 poin skala Likert. Pengguna akan diminta menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Skala sengaja dibuat genap untuk menghindari kecenderungan responden yang besikap netral. Sampel yang diambil sebanyak 33 responden.

Ukuran sampel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) dalam mengukur kualitas *website* berita. Sampel dipilih secara purposive sampling karena responden harus memiliki kriteria pernah menggunakan website [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id).

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena variable *independent* lebih dari satu variable, yaitu kemudahan penggunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3). Adapun persamaan regresi linier bergandanya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

a : konstanta, b : koefisien regresi

X1 : kemudahan penggunaan (*usability*)

X2 : kualitas informasi (*information quality*)

X3 : kualitas interaksi (*interaction quality*)

Y :kepuasan pengguna

## 3. Pembahasan

Langkah awal yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari pertanyaan - pertanyaan dalam kuesioner. Pada penelitian ini, teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik Corrected Item Total Correlation. Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung > r tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid".

**Tabel III.1. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas**

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	.840	0.355	Valid
2	.580	0.355	Valid
3	.814	0.355	Valid
4	.753	0.355	Valid
5	.864	0.355	Valid
6	.872	0.355	Valid
7	.799	0.355	Valid
8	.864	0.355	Valid
9	.528	0.355	Valid
10	.883	0.355	Valid
11	.787	0.355	Valid
12	.928	0.355	Valid
13	.786	0.355	Valid
14	.773	0.355	Valid
15	.869	0.355	Valid
16	.580	0.355	Valid
17	.814	0.355	Valid
18	.773	0.355	Valid
19	.939	0.355	Valid
20	.528	0.355	Valid
21	.928	0.355	Valid
22	.814	0.355	Valid
23	.939	0.355	Valid

Berdasarkan tabel III.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung (nilai pada Corrected Item Total Corelation) lebih besar dari nilai r tabel (didapat dari tabel r). Tabel r menggunakan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan N (jumlah responden) = 32

$$Df = N - 2$$

$$Df = 33 - 2$$

$$Df = 31 \rightarrow Df = 0.355$$

maka didapat nilai r tabel sebesar 0,361. Jadi, seluruh variabel pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dinyatakan valid.

**Tabel III.2. Hasil Perhitungan Pengujian Reliabilitas**

Cronbach's $\alpha$	N of Items
.975	23

Berdasarkan hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha, dapat diketahui nilai Cronbach Alpha adalah 0,977. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2014:66), “reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik”. Karena nilai >0,6 instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

### Hasil Kuesioner Webqual 4.0

Berikut ini adalah isi dari kuesioner berdasarkan dimensi dan aturan webqual 4.0 yang telah disesuaikan dengan tema penelitian .

**Tabel III.3. Kuesioner Webqual 4.0**

No	Nama Variabel	Daftar Pernyataan
<b>Usability</b>		
1	X11	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
2	X12	Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
3	X13	Saya merasa mudah menjalankan menu dari website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
4	X14	Saya merasa mudah menggunakan website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
5	X15	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memiliki tampilan yang menarik
6	X16	Desain website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> sesuai dengan website pengadilan
7	X17	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan pengetahuan tentang informasi pengadilan negeri cibinong
8	X18	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan hal positif untuk saya
<b>Information Quality</b>		
9	X21	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi yang akurat
10	X22	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi yang dapat dipercaya
11	X23	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi dengan tepat waktu
12	X24	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi yang berkaitan dengan pengadilan negeri cibinong
13	X25	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi yang mudah dipahami

14	X26	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi yang tepat secara detail
15	X27	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan informasi dengan format sesuai dengan badan pengadilan
<b>Interaction Quality</b>		
16	X31	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memiliki reputasi yang baik
17	X32	Saya merasa aman saat mengupload dan mendownload di website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
18	X33	Saya merasa aman saat input data pribadi pada website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
19	X34	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan kesan menarik minat dan perhatian
20	X35	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan rasa komunitas
21	X36	Website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak pengadilan negeri cibinong
22	X37	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan website <a href="http://www.pn-cibinong.go.id/">www.pn-cibinong.go.id/</a>
<b>Overall Impresion</b>		
23	Y	Saya merasa website ini secara keseluruhan sudah baik

Hasil dari pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada tabel III.4 berikut ini :

**Tabel III.4. Hasil Pengolahan Kuesioner**

Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah	Ratarata
X11	0	25	8	0	91	2.75
X12	0	22	11	0	88	2.66
X13	0	29	4	0	95	2.87
X14	0	30	3	0	96	2.90
X15	0	29	4	0	95	2.87
X16	0	27	6	0	93	2.81
X17	0	30	3	0	96	2.90
X18	0	29	4	0	95	2.87
X21	0	25	8	0	91	2.75
X22	0	26	7	0	92	2.78
X23	0	25	8	0	91	2.75
X24	0	27	6	0	93	2.81
X25	0	24	9	0	90	2.72
X26	0	26	7	0	92	2.78

X27	0	27	6	0	93	2.81
X31	0	25	8	0	91	2.75
X32	0	19	11	3	82	2.48
X33	0	32	1	0	97	2.93
X34	0	24	9	0	90	2.72
X35	0	17	12	4	79	2.39
X36	0	21	12	0	87	2.63
X37	0	19	14	0	85	2.57
Y	0	28	5	0	94	2.84

Keterangan :

Jumlah : Jumlah jawaban responden dikali angka pengukuran skala likert

$$(SS*4) + (S*3) + (TS*2) + (STS*1)$$

Rata – rata : Jumlah dibagi jumlah responden (32 orang)

### Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis, terdapat 3 (tiga) langkah yang harus dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Pertama uji regresi parsial dengan uji t, kedua interpretasikan koefisien determinasi dan ketiga uji regresi simultan dengan uji F.

### Uji Signifikansi parsial (Uji Statistik t)

**Tabel III.5. Hasil Uji t Pertama**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.156	.165		-.947	.351
Usability	.103	.184	.092	.557	.582
information quality	.362	.169	.350	2.143	.041
interaction quality	.608	.290	.537	2.094	.045

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel Coefficients diatas, dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel independent hanya variabel X2 (information quality) dan X3 (interaction quality) yang signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansi kedua variabel tersebut yang memiliki nilai dibawah 0,05.

Dengan demikian, variabel X1 (usability) dikeluarkan dari model karena tidak signifikan atau tidak memberikan pengaruh kepada variabel Y (kepuasan pengguna). Oleh karena itu, dilakukan regresi ulang tanpa melibatkan konstanta dan variabel X1 (usability). Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel III.6.

## Uji Signifikansi simultan (Uji Statistik F)

**Tabel III.6. Hasil Uji t Kedua**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.148	.162		-.910	.370
information quality	.334	.159	.323	2.096	.045
interaction quality	.736	.175	.650	4.216	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Dengan demikian model regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,334 X_2 + 0,740 X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan :

Jika variabel information quality (X<sub>2</sub>) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0,334 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila information quality meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat. Dan sebaliknya, jika information quality menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun.

Jika variabel interaction quality (X<sub>3</sub>) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0,740 unit skor. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila interaction quality meningkat maka kepuasan pengguna juga meningkat. Dan sebaliknya, jika interaction quality menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun.

### Koefisien Determinasi

**Tabel III.7. Hasil Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 <sup>a</sup>	.923	.918	.10415

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality

Tampilan output SPSS model summary menunjukkan besarnya R<sup>2</sup> sebesar 0,961. Artinya variabel independent X<sub>2</sub> (information quality) dan X<sub>3</sub> (interaction quality) dapat menerangkan variabilitas sebesar 92,3% dari variabel dependen Y (kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya (100% - 92,3% = 7,7%) dijelaskan oleh faktor lain diluar dimensi webqual 4.0.

**Tabel III.8. Hasil Uji F ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.917	2	1.958	180.536	.000 <sup>a</sup>
Residual	.321	30	.011		
Total	4.242	32			

a. Predictors: (Constant), interaction quality, information quality

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel ANOVA atau F test, diperoleh nilai F hitung sebesar 180,536 dengan nilai signifikan 0,000. Karena nilai signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model secara keseluruhan dapat dianggap baik dan variabel independent X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> tersebut secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pengguna).

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Dimensi usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X<sub>1</sub> (usability) sebesar 0,103 dengan tingkat signifikan sebesar 0,582 maka tidak signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p > 0,05$ ).

Maka H<sub>1</sub> ditolak atau hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara usability (kemudahan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna website.

#### Dimensi information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website :

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X<sub>2</sub> (information quality) sebesar 0,334 dengan tingkat signifikan sebesar 0,045 maka signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p < 0,05$ ).

Maka H<sub>2</sub> diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara information quality (kualitas informasi) terhadap kepuasan pengguna website.

#### Dimensi interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website:

Hasil uji t yang diambil berdasarkan nilai koefisien B untuk X<sub>3</sub> (interaction quality) sebesar 0,740 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 maka signifikan pada  $\alpha = 5\%$  atau ( $p < 0,05$ ).

Maka H<sub>3</sub> diterima atau hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara interaction quality (kualitas interaksi) terhadap kepuasan pengguna website.

#### 4. Penutup

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Dari 3 dimensi webqual 4.0 hanya dimensi information quality dan interaction quality yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website, sedangkan dimensi usability dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.

Tidak berpengaruhnya dimensi usability bisa diinterpretasikan sebagai rendahnya kemudahan dalam penggunaan website yang diberikan oleh website pengadilan negeri cibinong yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id). Hal ini bisa disebabkan karena sebagian responden menganggap website pengadilan negeri cibinong kurang jelas dan sulit dipahami dalam berinteraksi dengan pengguna serta masih sulitnya menjalankan menu yang ada di website dan sebagainya.

Berdasarkan hasil uji f dan tingkat signifikan variabel X2 dan X3 yaitu information quality dan interaction quality yang diperoleh, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website pengadilan negeri cibinong yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id) secara simultan (bersama – sama).

Dimensi usability atau kemudahan penggunaan website dianggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini mungkin dikarenakan responden di kantor pengadilan negeri cibinong lebih banyak yang berusia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 22 orang. Maka dari itu, kebanyakan responden adalah orang yang memiliki usia yang tergolong tua yang tidak terbiasa dengan penggunaan sebuah website sehingga responden merasa sulit dengan penggunaan *website* tersebut. Selain itu, tidak semua orang mampu untuk mengoperasikan sebuah website dan paham dengan tampilan website.

#### Saran

Penelitian ini hanya mengambil responden dari kalangan internal di kantor pengadilan negeri cibinong dengan asumsi mereka setidaknya pasti pernah mengakses website pengadilan negeri cibinong yaitu [www.pn-cibinong.go.id](http://www.pn-cibinong.go.id). Penelitian sejenis perlu dilakukan dengan mengambil responden dari eksternal sehingga dapat dibandingkan tingkat kepuasan antara kedua kelompok responden tersebut.

Untuk mengukur kualitas website pada penelitian selanjutnya, bisa menggunakan metode lain selain webqual agar dapat diketahui seberapa efektif pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual dibandingkan metode lainnya.

#### Daftar Pustaka

Dewi, Kusuma dan Wahyu Agus Winarno. 2012. Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia. ISSN: 1412-5366. Jurnal JEAM. Vol XI No. 1 Tahun 2012 : 1-19. Diambil dari :

<http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1192/>. (16 Juli 2018)

Nada, Noora Qotrun dan Setyoningsih Wibowo. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal Informatika UPGRIS. Vol 1 Nomer 2 Edisi Desember 2015 : 112 – 119. Diambil dari: <http://ejournal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/870/790/>. (16 Juli 2018)

Nazir, Mohammad. 2009. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nirmala, Dyah. 2012. Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS. Semarang : Semarang University Press

Portal Resmi Pengadilan negeri cibinong . Diambil dari : <http://www.pn-cibinong.go.id/>. (21 April 2018)

Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis. Yogyakarta : Andi

Putra, Zahreza Fajar Setiara, Mohammad Sholeh dan Naniek Widyastuti. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website Btkp - DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. ISSN:2338-6312. Jurnal JARKOM Vol. 1, No. 2 Januari 2014 : 174-184. Diambil dari: <http://journal.akprind.ac.id/index.php/script/article/view/335/>. (16 Juli 2018)

Sa'uda, Siti dan Nyimas Sopiiah. 2014. Penerapan Metode Webqual Dalam Pengukuran Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi. ISSN 2089-3582. Jurnal Prosiding Snapp 2014 Sains, Teknologi, Dan Kesehatan. Vol 4, No. 1, Tahun 2014:419 – 426. Diambil dari: <http://prosiding.lppm.unisba.ac.id/index.php/Sains/article/view/467#.V9aqqfB9600/>. (16 Juli 2018)

Sangadji, Etta Mamang. 2010. Metode Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian. Yogyakarta : Andi.

Sanjaya, Iman. 2012. Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Jurnal Penelitian IPTEK-KOM. Volume 14, No. 1, Juni 2012 : 1-14. Diambil dari: [https://www.academia.edu/5014124/Jurnal\\_Penelitian\\_IPTEK-KOM/](https://www.academia.edu/5014124/Jurnal_Penelitian_IPTEK-KOM/). (16 Juli 2018)

Santoso, Singgih. 2015. Menguasai Statistik Multivariat. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Wicaksono dan Adhi Susanto. 2013. Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan *Importance Performance Analysis*. ISSN 2301 – 4156. *Jurnal JNTETI* Vol. 2, No. 2 Mei 2013 : 7 – 14. Diambil dari:

<http://ejnteti.jteti.ugm.ac.id/index.php/JNTETI/article/viewFile/50/84/>