



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA AMDALNET DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LOMBOK TENGAH MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Analysis of Amdalnet User Satisfaction in he Environmental Service of Central Lombok District Using the Webqual Method

Aidil Anan^{1*}

**Muhammad Fauzi
Zulkarnaen²**

^{1&2} Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

*email: aidilanan00@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem berbasis web guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Salah satu sistem tersebut adalah *Amdalnet*, sebuah platform daring yang mendukung proses Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Amdalnet* di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang mencakup tiga dimensi utama: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif-verifikatif, dengan data dikumpulkan dari 10 pengguna aktif melalui kuesioner terstruktur yang terdiri dari 22 pernyataan. Validitas dan reliabilitas data dikonfirmasi melalui uji statistik, dan analisis regresi dilakukan untuk mengukur pengaruh masing-masing dimensi *Webqual* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *usability* dan kualitas interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan interaksi layanan sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik. Model ini mampu menjelaskan 69,3% variasi kepuasan pengguna, yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara dimensi *Webqual* dan efektivitas sistem *Amdalnet*. Temuan ini menegaskan pentingnya responsivitas sistem dan kemudahan penggunaan dalam meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan digital.

Kata Kunci:

Webqual 4.0
Amdalnet 2
Kepuasan Pengguna 3
Layanan Publik 4
Sistem Informasi 5

Keywords:

Webqual 4.0
Amdalnet 2
User Satisfaction 3
Public Service 4
Information System 5

Abstract

The rapid development of information technology has encouraged government institutions to adopt web-based systems to improve public service efficiency and transparency. One such system is Amdalnet, an online platform supporting Environmental Impact Analysis (AMDAL) processes. This study aims to evaluate user satisfaction with Amdalnet at the Environmental Agency of Central Lombok Regency using the Webqual 4.0 method, which comprises three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. Employing a quantitative descriptive-verify approach, data were collected from 10 active users through a structured questionnaire consisting of 22 items. Data validity and reliability were confirmed through statistical tests, and regression analysis was conducted to examine the impact of each Webqual dimension on user satisfaction. The findings show that usability and service interaction quality significantly influence user satisfaction, with service interaction being the most dominant factor. Although information quality has a positive effect, it is not statistically significant. The model explains 69.3% of the variation in user satisfaction, indicating a strong correlation between Webqual dimensions and the effectiveness of Amdalnet. These results highlight the importance of system responsiveness and ease of use in enhancing public satisfaction with digital services.

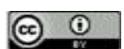
Submit Tgl.: 07-Juli-2025

Diterima Tgl.: 08-Juli-2025

Diterbitkan Tgl.: 09-Juli-2025

Cara mengutip

Anan, A., & Zulkarnaen, M. F. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Amdalnet di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah Menggunakan Metode WebQual. *Jurnal Informatika, Multimedia dan Teknik*, 2(1), 21–28. <https://doi.org/10.71456/jimt.v2i1.1368>



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem informasi berbasis web guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Salah satu bentuk transformasi digital ini adalah implementasi Amdalnet, yaitu sistem elektronik berbasis web yang mendukung proses Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) secara daring. Di Kabupaten Lombok Tengah, Amdalnet dimanfaatkan oleh Dinas Lingkungan Hidup sebagai sarana untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan keterbukaan informasi dalam pengelolaan lingkungan.

Dalam konteks penggunaan teknologi digital pemerintah, keberhasilan sistem seperti Amdalnet sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi public. Oleh karena itu, diperlukan metode evaluasi yang mampu mengukur kualitas layanan dari perspektif pengguna.

Salah satu metode evaluasi yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan website adalah Webqual 4.0. Metode ini menilai tiga dimensi utama, yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (interaksi layanan). Ketiga dimensi ini dianggap mampu merepresentasikan pengalaman pengguna secara menyeluruh dalam berinteraksi dengan sebuah sistem berbasis web.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode Webqual efektif digunakan dalam berbagai konteks platform digital. Misalnya, Puspitasari et al, menemukan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna website Gepo [4]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Gunawan et al, dan Setyawan & Setiawan, juga menguatkan bahwa usability dan interaktivitas sistem sangat menentukan loyalitas pengguna terhadap platform digital seperti Shopee. Penelitian Falencia et al, serta Rahmawati

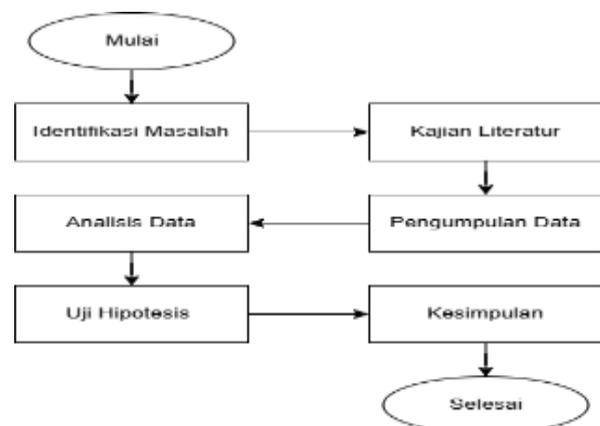
(2022) menunjukkan bahwa penerapan Webqual 4.0 juga relevan dalam mengevaluasi website institusi pendidikan dan pemerintahan.

Di sisi lain, studi menggunakan metode lain seperti Technology Acceptance Model (TAM, End-User Computing Satisfaction (EUCS), dan PIECES Framework juga menyoroti pentingnya kualitas sistem informasi dalam memengaruhi sikap dan kepuasan pengguna. Namun, Webqual memiliki keunggulan karena secara khusus dirancang untuk mengevaluasi sistem berbasis web.

Sayangnya, kajian tentang kepuasan pengguna terhadap layanan Amdalnet, khususnya di lingkup daerah seperti Kabupaten Lombok Tengah, masih sangat terbatas. Hal ini menjadi penting untuk diteliti, mengingat keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna dalam proses operasionalnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Amdalnet di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah dengan menggunakan metode Webqual 4.0, guna memberikan masukan bagi peningkatan layanan digital lingkungan di daerah tersebut.

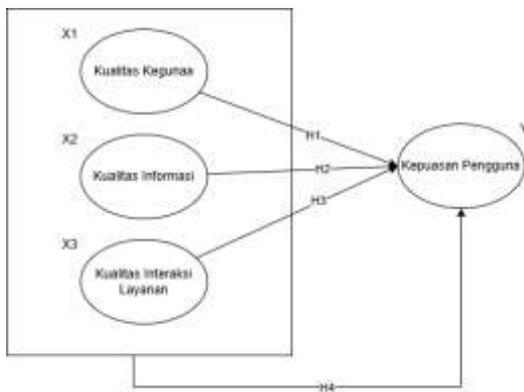
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem Amdalnet berdasarkan metode Webqual 4.0. Alur kegiatan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis dengan menganalisis data secara statistik. Tahapan awal dimulai dari identifikasi permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem Amdalnet, khususnya terkait aspek kepuasan pengguna. Setelah itu, dilakukan kajian literatur terhadap teori-teori yang relevan sebagai dasar dalam perumusan variabel dan instrumen penelitian. Model penelitian ini disusun untuk menguji empat hipotesis utama yang berkaitan dengan pengaruh dimensi Webqual terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, di mana seluruh populasi yang memenuhi kriteria dijadikan sebagai sampel penelitian. Populasi terdiri atas 30 pengguna aktif sistem Amdalnet yang terdaftar di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah, termasuk pelaku usaha, konsultan penyusun dokumen lingkungan, dan staf internal yang terlibat dalam proses perizinan. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 10 responden.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan model Webqual 4.0 yang mencakup 18 pernyataan untuk variabel independen, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Sementara itu, untuk variabel dependen (kepuasan pengguna), digunakan 4 pernyataan yang disusun berdasarkan literatur yang relevan. Secara keseluruhan, terdapat 22 pernyataan dalam kuesioner, yang disajikan pada Tabel I.

Tabel I. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Pernyataan
Kualitas Kegunaan	X1.1	Tampilan antarmuka Amdalnet mudah dipahami.
	X1.2	Navigasi menu pada sistem Amdalnet mudah dioperasikan.
	X1.3	Struktur halaman pada Amdalnet disusun secara logis.
	X1.4	Bahasa yang digunakan dalam sistem mudah dimengerti.
	X1.5	Waktu akses sistem cepat dan responsif.
	X1.6	Saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakan Amdalnet.
Kualitas Informasi	X2.1	Informasi yang ditampilkan akurat dan tidak menyesatkan.
	X2.2	Informasi yang tersedia relevan dengan kebutuhan pengguna.
	X2.3	Informasi dalam sistem selalu diperbarui.
	X2.4	Penyajian informasi mudah ditemukan.
	X2.5	Informasi sistem membantu saya memahami prosedur AMDAL.
	X2.6	Tata letak dan format informasi mudah dibaca.
Kualitas Interaksi Layanan	X3.1	Sistem Amdalnet jarang mengalami gangguan teknis.
	X3.2	Sistem memberikan respons tepat saat terjadi kesalahan.
	X3.3	Data dan informasi pengguna dijamin keamanannya.
	X3.4	Saya merasa nyaman berinteraksi melalui sistem Amdalnet.
	X3.5	Amdalnet memberikan notifikasi atau informasi perkembangan permohonan saya.
	X3.6	Fitur layanan bantuan dalam sistem cukup membantu.
Kepuasan Pengguna	Y1	Saya merasa puas menggunakan sistem Amdalnet.
	Y2	Saya bersedia menggunakan kembali sistem ini di masa depan.



Y3	Sistem ini memenuhi harapan saya dalam pengurusan dokumen lingkungan.
Y4	Saya akan merekomendasikan sistem ini kepada pengguna lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Uji Validitas

Setelah data kuesioner berhasil dikumpulkan dari 10 responden, langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner layak digunakan. Tabel II di bawah ini menyajikan hasil uji validitas yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

Tabel II. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	R Hitung	Keterangan
Kualitas Kegunaan	X1.1	0.745	Valid
	X1.2	0.7	
	X1.3	0.725	
	X1.4	0.688	
	X1.5	0.75	
	X1.6	0.672	
Kualitas Informasi	X2.1	0.695	Valid
	X2.2	0.705	
	X2.3	0.69	
	X2.4	0.715	
	X2.5	0.74	
	X2.6	0.685	
Kualitas Interaksi Layanan	X3.1	0.758	Valid
	X3.2	0.77	
	X3.3	0.69	
	X3.4	0.715	
	X3.5	0.74	
	X3.6	0.76	
Kepuasan Pengguna	Y1	0.795	Valid
	Y2	0.78	
	Y3	0.765	
	Y4	0.748	

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *Pearson Product Moment* dengan tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 10 orang, nilai *r* tabel yang digunakan adalah sebesar 0,632. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, sehingga seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap sistem Amdalnet.

2. Uji Reabilitas

Setelah seluruh item kuesioner dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel III.

Tabel III. Hasil Uji Reliabilitas

Aspek	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Kegunaan	6	0.812	Reliabel
Information Quality	6	0.798	Reliabel
Service Interaction Quality	6	0.825	Reliabel
Kepuasan Pengguna	4	0.851	Reliabel

Seluruh instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena masing-masing dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas nilai minimum yang disyaratkan, yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengukuran persepsi pengguna terhadap sistem Amdalnet.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel bebas dalam model Webqual 4.0, yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3) terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Tabel IV menunjukkan hasil keluaran dari regresi linier berganda pada penelitian ini.

Tabel IV. Keluaran Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Sig. (p-value)	Keterangan
Usability (X1)	0.302	0.041	Signifikan
Information Quality (X2)	0.241	0.066	Tidak Signifikan
Service Interaction (X3)	0.41	0.018	Signifikan

Keluaran pada Tabel IV menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=0,302X1+0,241X2+0,410X3$$

Keterangan:

- Koefisien pada variabel **Usability (X1)** sebesar 0,302 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada X1 akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,302.
- Koefisien **Information Quality (X2)** sebesar 0,241 menunjukkan bahwa X2 juga berpengaruh positif terhadap kepuasan, meskipun tidak signifikan secara parsial.
- Koefisien **Service Interaction Quality (X3)** sebesar 0,410 menjadi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan pengguna dengan mengetahui koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Tabel V berikut ini.

Tabel V. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square (R ²)	Adjusted R ²	Keterangan
I	0,832	0,693	0,639	69,3% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh tiga variabel Webqual

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai R sebesar 0,832 yang menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai R square (R²) sebesar 0,693 atau 69,3% mengindikasikan bahwa ketiga variabel bebas, yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3), mampu menjelaskan variabel terikat (Kepuasan Pengguna) sebesar 69,3%. Adapun sisanya sebesar 30,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model Webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini, terdapat dua jenis pengujian yang dilakukan. Pertama, pengujian dilakukan secara parsial untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas, yaitu Usability

(X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Kedua, dilakukan pengujian secara simultan untuk mengetahui apakah ketiga variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Amdalnet.

a. Uji t

Untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, digunakan uji t. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, serta memperhatikan nilai signifikansi (p-value). Jika t hitung > t tabel dan p-value < 0,05, maka variabel tersebut dinyatakan berpengaruh secara signifikan. Tabel VI menunjukkan hasil keluaran dari uji t pada penelitian ini.

Tabel VI. Keluaran Uji t

Variabel	t hitung	Sig. value)	(p-value)	Keterangan
Usability (X1)	2,45	0,041		Signifikan
Information Quality (X2)	1,64	0,066		Tidak Signifikan
Service Interaction (X3)	3,10	0,018		Signifikan

1. Hipotesis 1 (H1)

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel VI, variabel X1 (Usability) memiliki nilai t hitung sebesar 2,45 dengan signifikansi sebesar 0,041. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,45 > 1,96) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,041 < 0,05), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Usability berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Amdalnet.

2. Hipotesis 2 (H2)

Untuk variabel X2 (Information Quality), diperoleh nilai t hitung sebesar 1,64 dan signifikansi sebesar 0,066. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel (1,64 < 1,96) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,066 > 0,05), maka H₀ diterima dan H₂ ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Information Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Amdalnet.



3. Hipotesis 3 (H3)

Hasil uji t terhadap variabel X3 (Service Interaction Quality) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,10 dan signifikansi sebesar 0,018. Karena t hitung > t tabel (3,10 > 1,96) dan signifikansi < 0,05 (0,018 < 0,05), maka H₀ ditolak dan H₃ diterima. Artinya, Service Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Amdalnet.

b. Uji F

Pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F (ANOVA). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel serta memperhatikan nilai signifikansi. Jika F hitung > F tabel dan signifikansi < 0,05, maka pengaruh tersebut dinyatakan signifikan. Tabel VII menampilkan output dari hasil uji F dalam penelitian ini.

Tabel VII. Keluaran Uji F

Model	F hitung	Sig. (p-value)	Keterangan
I	7,538	0,003	Signifikan (X1, X2, dan X3 berpengaruh secara simultan terhadap Y)

4. Hipotesis 4 (H4)

Dari hasil pengujian yang ditampilkan pada Gambar 9, diperoleh nilai F hitung sebesar 7,538 dengan nilai signifikansi 0,003. Karena nilai F hitung (7,538) > F tabel (sekitar 3,24) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,003 < 0,05), maka H₀ ditolak dan H₄ diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan, variabel Usability (X1), Information Quality (X2), dan Service Interaction Quality (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem Amdalnet.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa seluruh koefisien regresi linier berganda bernilai positif. Di antara ketiga variabel tersebut, pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna berasal dari variabel X3 (Service Interaction Quality) dengan koefisien 0,410,

sedangkan variabel X2 (Information Quality) memiliki pengaruh terkecil dengan koefisien 0,241.

Koefisien determinasi (R²) yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,693, yang berarti bahwa 69,3% variasi kepuasan pengguna sistem Amdalnet dapat dijelaskan oleh ketiga dimensi Webqual 4.0, dan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Selain itu, nilai korelasi (R) sebesar 0,832 menunjukkan bahwa hubungan antara ketiga variabel Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna termasuk dalam kategori sangat kuat, karena berada dalam rentang nilai korelasi 0,80 – 1,00 .

KESIMPULAN

Kualitas sistem Amdalnet pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lombok Tengah tergolong baik, ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 69,3%. Hal ini berarti bahwa 69,3% tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Selain itu, nilai korelasi (R) sebesar 0,832 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna berada dalam kategori sangat kuat.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi Webqual memiliki koefisien regresi bernilai positif, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada masing-masing dimensi berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, pengujian secara parsial menunjukkan bahwa hanya variabel usability (X1) dan service interaction quality (X3) yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, information quality (X2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial.

Secara simultan, ketiga dimensi Webqual 4.0 terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Amdalnet. Dimensi service interaction quality menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan, diikuti oleh

usability, sedangkan *information quality* memiliki kontribusi yang paling kecil. Temuan ini menegaskan pentingnya pengalaman interaksi yang responsif, sistem yang mudah digunakan, dan informasi yang jelas dalam membangun kepuasan terhadap layanan digital berbasis web.

REFERENSI

- Bayhaqi, F., & Nuryana, I. K. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 84-93.
- Diniarti, G. P., Safitri, T. D., Sari, R. I. M., & Lestari, P. D. (2023, November). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna KAI Access Menggunakan Metode TAM Lingkup Jawa Timur. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 196-206).
- Falencia, F., Purnama, B., & Mulyono, H. (2024). Analisis Kualitas Website SMKN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(8), 481-489.
- Gunawan, C. V., & Yunus, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Shopee Pada Kalangan Remaja Makassar Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JTRISTE*, 9(2), 65-78.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36-44.
- Octavia, T., & Dafid, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 69-80.
- Puspitasari, F., & Muawwal, A. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS WEBSITE GEPO MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *JTRISTE*, 9(2), 36-49.
- Rahmawati, R. N., Maghfiroh, I. S. E., & Rokhmawati, R. I. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Mahasiswa SVI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(8), 3716-3725.
- Ramadhani, P. K., & Wahyudin, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(1), 16-25.
- Salsabila, A. C., Ilham, I., & Amin, F. M. (2025). ANALISIS KUALITAS DAN DAMPAK KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DESA ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI DI KABUPATEN SIDOARJO. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5359-5365.
- Sari, Y. R., & Nurmiati, E. (2021). Analisis kepuasan pengguna Google Classroom menggunakan PIECES Framework (Studi kasus: prodi sistem informasi UIN Jakarta). *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi*, 5(2), 1-6.
- Setyawan, A. A., & Setiawan, A. (2023). ANALISIS KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *INFOKOM (Informatika & Komputer)*, 11(1), 1-18.
- Sinaga, D., Pratama, A., & Wulansari, A. (2025). EVALUASI KUALITAS WEBSITE TERHADAP USER SATISFACTION TRAVELOKA. COM MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(1), 414-422.
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172-184.
- Suri, W. (2024). Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean*, 13(2), 740-759.
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis kepuasan pengguna SIAKAD STMIK El Rahma dengan metode EUCS dan IPA. *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj*, 21(3), 30-42.
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176-188.