

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SISTEM PENCARI KERJA
(Si Caker) MENGGUNAKAN *WEBSITE QUALITY 4.0* MODIFIKASI
DAN METODE *KANO***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh :

Khofifah Amalia

H06219006

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL**

SURABAYA

2024

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KHOFIFAH AMALIA

NIM : H06219006

Program Studi : SISTEM INFORMASI

Angkatan : 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiasi dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SISTEM PENCARI KERJA (Si Caker) MENGGUNAKAN *WEBSITE QUALITY 4.0* MODIFIKASI DAN METODE *KANO*”**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



(KHOFIFAH AMALIA)

NIM. H06219006

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : KHOFIFAH AMALIA

NIM : H00621906

JUDUL : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Website Sistem Informasi Pencari
Kerja (Si Caker) Menggunakan Website Quality 4.0 dan
Metode Kano

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 7 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Mujib Ridwan, S.Kom.,M.T
NIP. 198604272014031004

Dosen Pembimbing 2



Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002


PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI


Skripsi milik Khofifah Amalia ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 24 Juni 2024

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1


Dr. Eng. Anang Kunaefi, M.Kom
NIP. 197911132014031001


Dosen Penguji 2


Noor Wahyudi, M.Kom
NIP. 198403232014031002

Dosen Penguji 3



Mujib Ridwan, S.Kom..M.T
NIP. 198604272014031004

Dosen Penguji 4


Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya


Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd.
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Khofifah Amalia
NIM : H06219006
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : h06219006@uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM PENCARI KERJA (Si Caker)

MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0 MODIFIKASI DAN METODE KANO

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Juni 2024

Penulis

(Khofifah Amalia)

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* SISTEM PENCARI KERJA (Si Caker) MENGGUNAKAN *WEBSITE QUALITY 4.0* MODIFIKASI DAN METODE *KANO*

Oleh:

Khofifah Amalia

Dalam era digital saat ini, internet menjadi sumber informasi dan referensi utama bagi masyarakat, termasuk dalam mencari informasi tentang pekerjaan. Sebagai respons terhadap kebutuhan ini, banyak situs pencari kerja bermunculan di internet, memungkinkan para pencari kerja untuk menemukan informasi tentang lowongan pekerjaan, persyaratan, dan deskripsi pekerjaan dengan mudah. Salah satu contohnya adalah *website "Si Caker"* yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Madiun. *Website* ini bertujuan untuk memberikan layanan informasi tentang lowongan pekerjaan kepada masyarakat Kota Madiun, sesuai dengan visi Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Madiun. Namun, keberhasilan sebuah *website* pencari kerja tidak hanya diukur dari jumlah lowongan pekerjaan yang tersedia, tetapi juga dari seberapa baik *website* tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kontinu diperlukan untuk memastikan kualitas layanan yang baik, sesuai dengan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang tata kelola e-government. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna dari *website "Si Caker"* menggunakan metode *Website Quality 4.0* yang dimodifikasi dan metode *Kano*. Hasil dari penelitian ini ada 9 atribut yang termasuk *One Dimensional* dan 8 atribut termasuk *Indifferent*. Nilai kepuasan diperoleh sebesar 0,60 pada atribut U1 dan nilai ketidakpuasan tertinggi sebesar 0,68 pada atribut U3. Atribut yang harus diperbaiki yaitu kemudahan menggunakan *website* dan juga navigasi. Sedangkan atribut yang dipertahankan yaitu informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

kata kunci : *website* sistem pencari kerja, Si Caker Kota Madiun, *website quality 4.0*, metode *Kano*

ABSTRACT

ANALYSIS OF USER SATISFACTION OF THE JOB SEARCH SYSTEM WEBSITE (Si Caker) USING WEBSITE QUALITY 4.0 MODIFICATION AND THE KANO METHOD

By:

Khofifah Amalia

In the current digital era, the internet has become the main source of information and reference for society, including when looking for information about work. In response to this need, many job search sites have emerged on the internet, allowing job seekers to easily find information about job vacancies, requirements, and job descriptions. One example is the "Si Caker" website created by the Madiun City Small and Medium Enterprises Cooperative Labor Service. This website aims to provide information services about job vacancies to the people of Madiun City, in accordance with the vision of the Madiun City Small and Medium Enterprise Cooperative Labor Service. However, the success of a job search website is not only measured by the number of job vacancies available, but also by how well the website meets user expectations and needs. Therefore, continuous evaluation is needed to ensure good service quality, in accordance with presidential instruction number 3 of 2003 concerning e-government governance. This research aims to analyze user satisfaction from the "Si Caker" website using the modified Website Quality 4.0 method and Kano Method. The results of this research are 9 attributes including One Dimensional and 8 attributes including Indifferent. The satisfaction value obtained was 0.60 for the U1 attribute and the highest dissatisfaction value was 0.68 for the U3 attribute. The attributes that must be improved are ease of using the website and navigation. Meanwhile, the attribute maintained is accurate and trustworthy information.

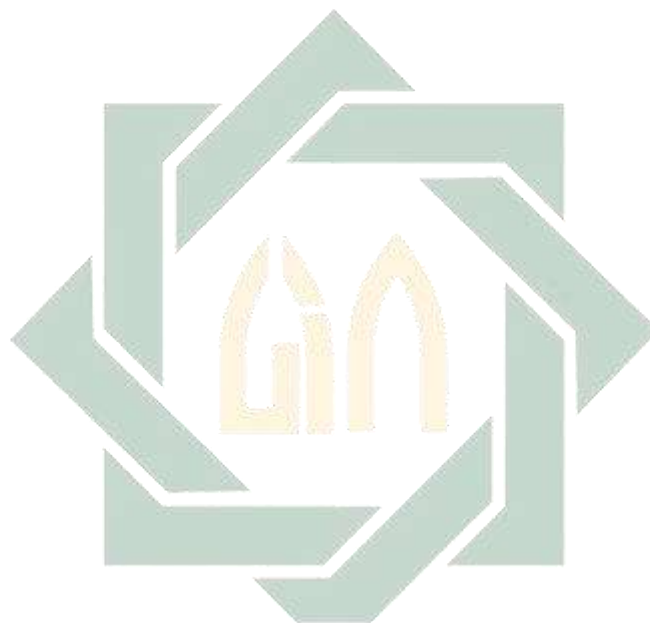
Keywords: job search system website, Si Caker Madiun City, website quality 4.0, Kano method

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 Website Si Caker.....	9
2.2.2 Analisis Sistem.....	9
2.2.3 Website	10
2.2.4 Kepuasan Pengguna	10
2.2.5 Kualitas Website.....	10
2.2.6 Website Quality 4.0	11
2.2.7 Metode Kano.....	13
2.2.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	17
2.2.9 Statistical Product and Service Solution (SPSS)	19
2.3 Integrasi Keilmuwan.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Metode Penelitian	22
3.2 Alur Penelitian.....	22
3.2.1 Studi Literatur	22
3.2.2 Perumusan Masalah.....	23
3.2.3 Populasi dan Sampel	23
3.2.4 Penyusunan Instrumen	24
3.2.5 Penetapan Skala	27
3.2.6 Pengumpulan Data	27
3.2.7 Analisis Data.....	28
3.2.8 Hasil Penelitian dan Kesimpulan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	30
4.2 Penyebaran Data.....	30
4.3 Uji Instrumen.....	31
4.3.1 Uji Validitas.....	32
4.3.2 Uji Reabilitas	33
4.4 Analisis Demografi Data.....	35
4.4.1 Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	35
4.4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.4.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.4.4 Demografi Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan	36
4.4.5 Demografi Responden Berdasarkan Awal Penggunaan <i>Website</i> Si	37
4.4.6 Hasil Pengisian Kuisisioner	37
4.5 Analisis Data Menggunakan Metode <i>Kano</i>	42
4.5.1 Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Berdasarkan Kategori Pada <i>Kano</i>	42
4.5.2 Penentuan Kategori Tiap Atribut Menggunakan Blauth's Formula	47
4.5.3 Menghitung Kepuasan dan ketidakpuasan Menggunakan Rumus	49
4.6 Mengidentifikasi Perbaikan atau Pertahankan Pada Atribut.....	53
4.7 Pembahasan.....	55
4.7.1 Perhitungan Metode <i>Kano</i>	55
4.7.2 Atribut yang diperbaiki dan dipertahankan	58

BAB V KESIMPULAN.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
Lampiran 1.....	67
Lampiran 2.....	68
Lampiran 3.....	69



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Webqual 4.0.....	13
Gambar 2. 2 Konsep Dimensi Webqual 4.0 Modifikasi	13
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	23
Gambar 4. 1 Tampilan Website Si Caker.....	31
Gambar 4. 2 Kuisisioner Google Form	32
Gambar 4. 3 Diagram Presentase Umur Responden.....	35
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Gambar 4. 5 Diagram Presentase Pendidikan Terakhir	36
Gambar 4. 6 Diagram Presentase Berdasarkan Domisili Kecamatan	37
Gambar 4. 7 Diagram Presentase Awal Penggunaan Website Si Caker	37



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Skala Metode Kano	14
Tabel 2. 3 Kategori Metode Kano	14
Tabel 3. 1 Dimensi dan Instrumen Fungsional.....	25
Tabel 3. 2 Dimensi dan Instrumen Disfungsional	26
Tabel 3. 3 Skala Penilaian	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pernyataan Fungsional	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pernyataan Disfungsional.....	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Pernyataan Fungsional.....	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Pernyataan Disfungsional	34
<i>Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Usability.....</i>	<i>38</i>
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Usability.....	38
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Information Quality	39
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Information Quality	39
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Service Interaction.....	40
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi Service Interaction.....	40
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi User Interface Quality.....	41
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Jawaban Responden Dimensi User Interface Quality.....	41
Tabel 4. 13 Pengelompokan Kategori Kano.....	42
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Perhitungan kano	45
Tabel 4. 15 Hasil menentukan Kategori.....	48
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Nilai Better Worse	52
Tabel 4. 17 Identifikasi perbaikan atau pertahankan atribut.....	54

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber informasi dan referensi terbesar pada era digital ketika ini bagi masyarakat adalah internet. Orang – orang menggunakan internet untuk mencari berbagai macam informasi, termasuk mencari informasi perihal pekerjaan. Hal ini mengakibatkan semakin banyak situs pencari kerja pada internet (Amalina & Putri, 2017). *Website* salah satu wadah yang dapat dimanfaatkan untuk mencari informasi lowongan pekerjaan. Banyak pencari kerja yang dimudahkan melalui *website* penyedia lowongan kerja, sehingga dapat mengetahui informasi mengenai lowongan pekerjaan dari suatu perusahaan dengan bidang yang sudah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Pelamar kerja juga dapat melihat secara langsung keahlian seperti apa yang dibutuhkan oleh perusahaan, berapa besar gaji yang diberikan dan deskripsi pekerjaan yang diperlukan oleh perusahaan (Indryani, Susanto, & Kusumawardani, 2022).

Seperti halnya *website* yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Madiun. Dinas tersebut yang bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan informasi salah satunya lowongan pekerjaan. Sesuai dengan visi Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Madiun, yaitu Terwujudnya Tenaga Kerja yang berkualitas, hubungan industrial yang harmonis dan peningkatan ekonomi di bidang perindustrian. Dari hal tersebut Dinas Tenaga Kerja Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kota Madiun telah membuat pelayanan publik pencari kerja yang memanfaatkan teknologi dan berbasis *website* yaitu sistem pencari kerja atau Si Caker, agar masyarakat Kota Madiun bisa memenuhi kebutuhan hidup.

Si Caker telah memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi individu khususnya masyarakat Kota Madiun yang sedang mencari pekerjaan untuk menemukan peluang pekerjaan yang sesuai dengan kapasitas dan preferensi mereka. Masyarakat dapat mengakses melalui alamat website <https://sicaker.madiunkota.go.id/>. Menurut narasumber sejak dibuka awal September 2021 lalu hingga saat ini november 2023, tercatat sebanyak 582 lamaran pekerjaan diterima, pencari kerja 1542, dan jumlah lowongan kerja

tersedia 16666 dan rata-rata pengunjung perbulan sekitar 900 hingga 1000 lebih orang. Namun, kesuksesan sebuah *website* pencari kerja tidak hanya diukur dari seberapa banyak lowongan pekerjaan yang tersedia, tetapi juga dari sejauh mana *website* tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Sesuai dengan instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola e-government yang baik perlu adanya evaluasi yang kontinyu (Aini et al., 2019). Tetapi pada objek penelitian ini adanya masalah kinerja *website* yang terkait dengan lamanya waktu pemuatan halaman, responsivitas, atau performa keseluruhan *website* dapat menjadi area penelitian.

Dari penjelasan diatas, sejauh pengetahuan penulis belum ada yang melakukan penelitian tentang *website* Si Caker untuk kepuasan dan ketidakpuasan pengguna masyarakat Kota Madiun. Untuk memastikan bahwa *website* pencari kerja "Si Caker" memberikan nilai tambah yang tinggi kepada pengguna, pengukuran dan evaluasi kepuasan pengguna adalah suatu keharusan. Untuk itu diperlukan sebuah pengukuran yang melibatkan pengguna *website* yaitu masyarakat Kota Madiun untuk mengetahui kualitas dan kepuasan pengguna dari website tersebut. Sehingga Dinas Ketenaga Kerjaan Kota Madiun dapat mengetahui apakah *website* yang sudah dibuat serta informasi yang telah diberikan tentang ketenagakerjaan bisa atau tidak diterima dengan baik oleh masyarakat. Nantinya akan didapatkan hasil penelitian berupa analisis hasil kepuasan pengguna dari layanan Si Caker yang dapat digunakan untuk perbaikan kedepannya.

Dalam penyelesaian permasalahan penelitian ini, penulis menggunakan model *Website quality 4.0* dan metode *Kano*. Penulis menggunakan *Website Quality 4.0* karena kualitas layanan yang dinilai berupa layanan aplikasi berbasis website yang berfokus pada kepuasan pengguna akhir. Metode ini salah satu teknik pengukuran kualitas website yang merupakan pengembangan dari metode *ServQual*. Metode ini dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan *website* dalam bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, *e-commerce*, dan transaksi online (Prayogo & Sutisna, 2018). Ada tiga dimensi pada *webqual 4.0* yaitu dimensi *usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* (Barnes & Vidgen, 2002)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Aini, N., Ibnu Zainal, R., & Afriyudi, A. (2019). Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (Webuse). *Jurnal Ilmiah Betrik*, 10(01), 1–6. <https://doi.org/10.36050/betrik.v10i01.20>
- Amalina, A., & Putri, Y. D. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web untuk Peningkatan Kinerja Unit Bursa Kerja Khusus SMK Negeri 1 Tanjung Raya. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 3(2), 73–79. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.4910>
- Aryani, I., & Supratman, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Menggunakan Metode Kano. *Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma*, 385–392. Retrieved from <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/1872%0Ahttps://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/download/1872/730>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2006). Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information and Management*, 43(6), 767–777. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.06.001>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*. *Journal of*

Electronic Commerce Research, 3(3), 114–127. Retrieved from <http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>

Dafid, D., & Kesuma, D. P. (2020). Identifikasi Atribut Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sistem Pembelajaran Online Menggunakan Metode WebQual dan Kano. *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(1), 18. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i1.625>

Fauziah, F., & Karhab, R. S. (2019). Pelatihan Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS Pada Mahasiswa. *Jurnal Pesut: Pengabdian Untuk Kesejahteraan Umat*, 1(2), 129–136.

Gata, W., & Oryza Gilang, H. (2017). Analysis of information system quality of service on BSI Academy's environment using webqual methods, importance performance analysis and fishbone. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95(2), 229–241.

Indriyani, F., & Helling, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 5(1), 56–68. <https://doi.org/10.32477/jrm.v5i1.42>

Indryani, F., Susanto, I., & Kusumawardani, D. M. (2022). Rekomendasi Perbaikan Website E-Makaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Remik*, 6(3), 465–474. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i3.11629>

Marliana, R. R. (2020). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada

- Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Matzler, K., Bailom, F., Sauerwein, E., & Hinterhuber, H. H. (1996). How to delight your customers. *Journal of Product & Brand Management*, 5(2), 6–18. <https://doi.org/10.1108/10610429610119469>
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>
- Mustofa, M. I. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Website dengan Kano Model. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 6(2), 81–86. <https://doi.org/10.30591/jpit.v6i2.2760>
- Nurhadi, M., Hamzah, M. L., Ahsyar, T. K., & Jazman, M. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Menggunakan Metode E-Servqual Dan Model Kano. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(3). <https://doi.org/10.47065/bits.v4i3.2691>
- Nurhayati, . (2013). Analisa Website Puslit Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas Website. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 4(1). <https://doi.org/10.36448/jsit.v4i1.512>
- Perangin-angin, O., & Sihotang, J. I. (2023). Shopeefood Customer Satisfaction Modeling Based on Webqual 4.0 and Kano Method. *TeIKa*, 13(01), 17–29. <https://doi.org/10.36342/teika.v13i01.3086>

- Prasetyo, M. E., Sulistiyowati, W., Industri, T., Sains, F., & Sidoarjo, U. M. (2022). *Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ).* 1–9.
- Prayogo, A. D., & Sutisna, M. (2018). Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Penggunaan Kembali. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 39. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.932>
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Puspitasari, A. N., Kumandji, S., & Sunarti, D. (2013). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP NILAI YANG DIPERSEPSIKAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOP Studi pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita www.iwearup.com. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 5(2), 76387.
- Putra, R. A. S., & Priyanto. (2021). Kano Model Analysis of Android Apps Quality from End User's Preferences. *Journal of Physics: Conference Series*, 1737(1), 0–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1737/1/012016>
- Raja, J. H. L., & Tileng, K. G. (2022). Analisis Kualitas Website Jobstreet Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 38–45. <https://doi.org/10.37715/juisi.v8i1.2623>
- Satria, B. S. P., & Iswati. (2023). Brama PENGARUH PENERAPAN METODE

WEBQUAL 4.0 PADA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE BURSA KERJA KHUSUS (BKK) SMK NEGERI 2 SURABAYA. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(3), 1799–1807. <https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.405>

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>

Sudjiman, P. E. S. dan L. S. (2018). ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS KOMPUTER DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN. *Jurnal TeIKa*, 8, 55–67. Retrieved from <https://jurnal.unai.edu/index.php/teika/article/view/2327>

Susilawati, T., Yuliansyah, F., Romzi, M., & Aryani, R. (2020). Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan Php Dan Mysql. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya (JTIM)*, 3(1), 35–44.

Syaifullah, D. O. S. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>

Tujni, B., & Syakti, F. (2019). IMPLEMENTASI SISTEM USABILITY SCALE DALAM EVALUASI PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS MOBILE. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(3), 241–251. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i3.479.241-251>

Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna E-

Learning Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(1), 128–138.

Yanti, F., & Murni, T. (2019). Integrasi Servqual Dan Model Kano Ke Dalam Qfd Pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos Di Pt. Pos Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 24(3), 262–273.
<https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i3.2277>

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
<https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A