

KEPUASAN PENGGUNA ATAS LAYANAN *WEBSITE* DITINJAU DARI ASPEK DESAIN *WEB* DAN KUALITAS INFORMASI PADA *WEBSITE*

Palupi Permata Rahmi

palupi.permata@inaba.ac.id

STIE INABA

Jl. Soekarno-Hatta No. 448, Batununggal, 40266
Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat
Indonesia

Received Date : 16.01.2021
Revised Date : 22.10.2021
Accepted Date : 23.10.2021

ABSTRACT

This study discusses of the importance of using the Website on internet to improve competitiveness with other universities. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA) Bandung has a Website that is www.inaba.ac.id that serves as a communication medium that can provide information for students, lecturers, and the general public. This research was made to analyze the effect of Website design and the quality of information on user satisfaction over Website service by distributing questionnaires to 39 students as respondents. This research uses a quantitative method. Using the SEM - PLS (Smartpls 3.0). Research shows that Website design and quality of information affect user satisfaction over Website services.

Keywords : *Website Design, Information Quality, User Satisfaction, Management, Economy*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pentingnya pemanfaatan *Website* internet untuk meningkatkan daya saing dengan perguruan tinggi lain. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA) Bandung memiliki *Website* yaitu www.inaba.ac.id yang berfungsi sebagai media komunikasi yang dapat memberikan informasi bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh desain *Website* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna atas layanan *Website* dengan menyebarkan 39 kuesioner kepada mahasiswa responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menggunakan SEM-PLS (Smartpls 3.0). Penelitian menunjukkan bahwa desain *Website* dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna atas layanan *Website*.

Kata Kunci : Desain Web, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Manajemen, Ekonomi

PENDAHULUAN

Penggunaan internet dewasa ini menjadi sebuah media komunikasi yang cukup penting bagi sebuah organisasi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA) Bandung memiliki *Website* yaitu www.inaba.ac.id yang berfungsi sebagai media komunikasi yang dapat memberikan informasi bagi mahasiswa, dosen dan juga masyarakat umum.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (mahasiswa) atas *Website* seperti desain web, kualitas informasi, kecepatan, navigasi web, personalisasi dan lain-lain. Kepuasan merupakan adanya kesesuaian harapan mahasiswa atas layanan *Website* baik dari segi desain *Website* dan kualitas informasi yang ditampilkan. Desain *Website* kualitas informasi yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pengguna, oleh karena itulah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) INABA Bandung harus memperhatikan hal ini agar mahasiswa tidak kecewa dan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil penelitian oleh Muhammad (2011) menguji kepuasan pengguna sistem online pada Universitas Petra Jordan. Dimensi yang diteliti adalah design *Website*, navigasi, dan personalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem online pada Universitas Petra Jordan. Penelitian selanjutnya oleh Amer (2013) menginvestigasi kepuasan pelanggan sektor telekomunikasi di Jordania yang dilihat dari dimensi kualitas *Website* yaitu kualitas informasi, interaksi dan kualitas pelayanan, serta kemudahan menggunakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, interaksi dan pelayanan, serta kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna telekomunikasi di Jordania.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ranjbarian (2012) melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan yang menggunakan pemesanan secara *online*. Ada lima model yang diteliti terhadap kepuasan pelanggan yaitu kenyamanan, *merchandising*, desain web, keamanan, pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat variabel yang mempengaruhi kepuasan yaitu kenyamanan, *merchandising*, keamanan dan pelayanan. Sementara desain web tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tentu saja hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad

(2011) yang menyatakan bahwa *web design* memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna internet.

Hasil penelitian Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2012) pada layanan *Website* kementerian kominfo, hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dimensi *WebQual* 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang mempengaruhi kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini penulis akan membahas kualitas *Website* dari dua dimensi saja yaitu desain *web* dan kualitas informasi. Desain *web* dapat berupa tampilan *visual Website*, penggunaan grafis, warna, foto, penggunaan jenis *teks* yang dapat dirasakan menarik. Sedangkan kualitas informasi merupakan keberadaan informasi pada *Website* yang memberi kebermanfaatan yang tinggi bagi pengguna.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap variabel. Sedangkan metode verifikatif adalah analisis model dan pembuktian yang berguna untuk mencari kebenaran dari hipotesis yang diajukan. Secara lengkap Operasionalisasi Variabel dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini :

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Kepuasan atas Pengguna <i>Website</i> (Y)	Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa (Brown, 2016).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan atas layanan web 2. Kepuasan atas desain web 3. Kepuasan atas kualitas informasi 4. Kepuasan atas kemudahan menggunakan web 	Likert
Desain Web (X1)	Desain web diukur dengan visual presentation, penggunaan grafik, warna dan foto, keberagaman jenis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visual 2. Warna 3. Grafis 4. Teks 	Likert

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
	huruf dalam <i>Website</i> (Muhammed (2011).	5. Kecepatan	
Kualitas Informasi (X2)	<i>Information Quality</i> mengacu pada kualitas konten <i>Website</i> dan relevansi informasi terhadap tujuan pengguna, misalnya, tingkat akurasi, konteks, format/bentuk, dan relevansi informasi (Yaghoubi, et al., 2011),	1. Keakuratan informasi 2. Informasi dapat dipercaya 3. Informasi bermanfaat 4. Informasi relevan bagi pengguna	Likert

Sumber: data diolah (2021)

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada Mahasiswa. Sumber data penelitian ini menggunakan Data Primer dan Data Sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil secara langsung melalui penyebaran kuesioner, hasil wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang telah diolah oleh pihak lain meliputi informasi dari media elektronik (internet), *literature* dari perpustakaan serta hasil penelitian terdahulu.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sugiyono (2015:12) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30-500. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 39 orang mahasiswa.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS- SEM) untuk mengestimasi model persamaan struktural (Chin, 1998; Hair et al., 2017). PLS- SEM terbukti sangat berguna untuk menganalisis model yang cukup hingga sangat kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil (Reinartz et al., 2009). Sedangkan untuk uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis koefisien jalur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profit responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan usia dan jenis kelamin. Secara lengkap analisis deskriptif profil responden dari penelitian ini. Dari total 39 responden dapat diketahui pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Profil Responden

Kategori	Keterangan	Presentase (%)
Usia	< 20	0
	21 - 30	15
	31 - 40	65
	41 - 50	8
	> 50	2
Jenis kelamin	laki - laki	28
	perempuan	72

Sumber : Data diolah (2021)

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan indikator yang ada dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Dan tiap indikator harus memiliki nilai *r pearson* diatas 0.197. Dapat dilihat semua indikator yang digunakan valid dan memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-pearson	Ket.
Kepuasan Layanan Website (Y)	Y1	.624	Valid
	Y2	.796	Valid
	Y3	.797	Valid
	Y4	.798	Valid
Desain Website (X1)	X1.1	.799	Valid
	X1.2	.800	Valid
	X1.3	.801	Valid
	X1.4	.802	Valid
	X1.5	.803	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	.804	Valid
	X2.2	.805	Valid
	X2.3	.806	Valid
	X2.4	.807	Valid
	X2.5	.721	Valid

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 25.0 (2021)

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Dan variabel harus memiliki nilai *alpha crobach* >0.6. Pada Tabel 5, dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan reliabel dan memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	.834	Reliabel
Desain <i>Website</i>	.812	Reliabel
Kualitas Informasi	.881	Reliabel

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 25.0 (2021)

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden dengan masing-masing indikator dari kepuasan pengguna *Website*, desain *Website*, dan kualitas informasi. Responden menjawab seperti terlihat pada Tabel 6 berikut :

Tabel 6. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna *Website*

Variabel (Y)	Indikator	Skor Total	Total (%)	Rata-Rata (%)
Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	Kepuasan atas layanan web	152	95,5%	91,5%
	Kepuasan atas desain web	144	91,5%	
	Kepuasan atas kualitas informasi	146	92,5%	
	Kepuasan atas kemudahan penggunaan web	137	88%	

Sumber: Hasil olahan peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 6, rata-rata kepuasan pengguna *Website* sebesar 91,5% itu berarti kepuasan mahasiswa sebagai pengguna *Website* pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) INABA Bandung diklasifikasikan dalam kategori “baik”.

Tabel 7. Analisis Deskriptif Variabel Desain Website

Variabel (X1)	Indikator	Skor Total	Total (%)	Rata-Rata (%)
Desain Web	Penyajian visual pada web	149	94%	92%
	Penggunaan warna pada web	151	95%	
	Penggunaan grafis dan foto pada web	145	92%	
	Keberagaman teks pada web	145	92%	
	Kecepatan akses pada web	140	89,5%	

Sumber : Data diolah (2021)

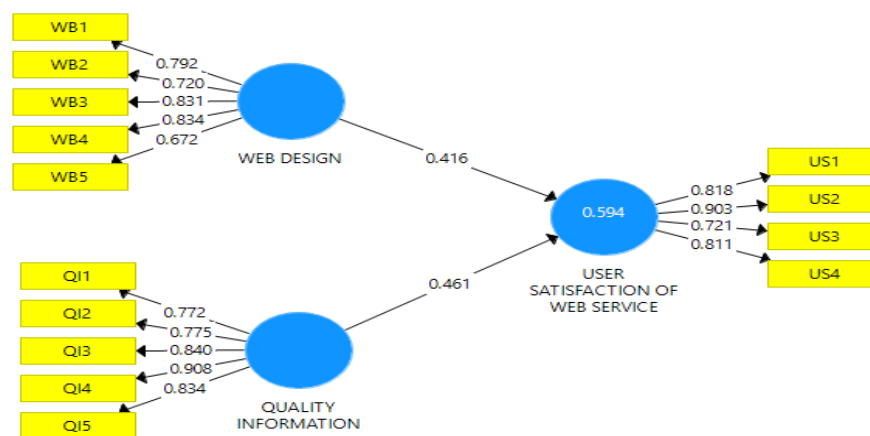
Responden menjawab' variabel desain web dapat ditunjukkan pada Tabel 7, rata-rata persentasenya sebesar 92%. Nilai desain Website diklasifikasikan dalam kategori "baik" artinya desain pada Website Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) INABA Bandung memiliki daya tarik bagi mahasiswa maupun calon mahasiswa untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang almamater yang akan dipilihnya serta membantu meningkatkan jumlah perolehan mahasiswa pada tahun ajaran baru.

Tabel 8. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi

Variabel (X2)	Indikator	Skor Total	Total (%)	Rata-Rata (%)
Kualitas Informasi	Pada www.inaba.ac.id tersedia informasi yang akurat	155	97%	96,5%
	Pada www.inaba.ac.id tersedia informasi yang dapat dipercaya	154	96,5%	
	Penggunaan grafis dan foto pada web	155	97%	
	Keberagaman teks pada web	152	95,5%	
	Kecepatan akses pada web	149	94%	

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8, persentase rata-rata untuk kualitas informasi sebesar 96,5%. Nilai ini diklasifikasikan dalam kategori “baik” hal ini dikarenakan pada *Website Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) INABA Bandung* semua pihak ikut berperan dalam memberikan update informasi terbaru seperti divisi humas dan marketing, bagian akademik, serta unit kegiatan mahasiswa nya.



Gambar 2. Hasil Uji Partial Least Square (SEM)

Indikator Reliability

Indikator reliability digunakan untuk menguji konsistensi dari indikator yang digunakan dalam penelitian. Memiliki syarat minimal 0.4. dapat dilihat semua variabel yang digunakan memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 9. Hasil Indikator Reliability

Variabel	Indikator	Reliability
Kepuasan Pengguna Website (Y)	Kepuasan atas layanan web	.818
	Kepuasan atas desain web	.903
	Kepuasan atas kualitas informasi	.721
	Kepuasan atas kemudahan penggunaan web	.811
Desain Website (X ₁)	Penyajian visual pada web	.792
	Penggunaan warna pada web	.720
	Penggunaan grafis dan foto pada web	.831
	Keberagaman teks pada web	.834
	Kecepatan akses pada web	.672

Variabel	Indikator	Reliability
Kualitas Informasi (X ₂)	Pada www.inaba.ac.id tersedia informasi yang akurat	.772
	Pada www.inaba.ac.id tersedia informasi yang dapat dipercaya	.775
	Penggunaan grafis dan foto pada web	.840
	Keberagaman teks pada web	.908
	Kecepatan akses pada web	.834

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan Smatrtps 3.0 (2021)

Internal Consistency Reliability

Internal consistency reliability digunakan untuk mengukur konsistensi dari variabel yang digunakan dalam penelitian dan memiliki syarat composite reliability diatas 0.6. dapat dilihat semua variabel memenuhi syarat. Sehingga penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 10. Hasil Uji Internal Consistency Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kepuasan Pengguna Website	.915	Reliabel
Desain Website	.888	Reliabel
Kualitas Informasi	.888	Reliabel

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan Smatrtps 3.0 (2021)

Convergent Validity

Convergent validity digunakan untuk mengukur ketepatan variabel yang digunakan dalam penelitian, memilki syarat nilai ave diatas 0.5. dapat dilihat semua variabel yang digunakan valid dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya sebagaimana dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	AVE	Keterangan
Kepuasan Pengguna Website	.685	valid
Desain Website	.666	valid
Kualitas Informasi	.597	valid

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan Smatrtps 3.0 (2021)

Nilai R-Square dan Q-Square

Dapat dilihat bahwa persentase besarnya pengaruh desain *Website* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna atas layanan *Website* sebesar 59.4%.

Tabel 12. Nilai R-Square

Variabel	R - Square
Kepuasan Pengguna Web	-
Desain Web	-
Kualitas Informasi	.594

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan *Smartpls 3.0 (2021)*

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai } Q^2 &= 1 - (1 - 0.594) \\
 &= 1 - 0.406 \\
 &= 0.594
 \end{aligned}$$

Nilai *Q-Square* digunakan untuk melihat model PLS yang digunakan dalam penelitian. Dapat dilihat *goodness of fit* dari model yang digunakan adalah 59.4%. sehingga dapat disimpulkan model yang digunakan cukup baik.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat dari nilai masing-masing hipotesis yang digunakan dalam penelitian. Dengan minimal nilai 5% sehingga dapat dinyatakan signifikan.

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh	koefisien jalur	t statistik
Desain <i>Website</i> -> Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	.461	3.355
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	.416	2.819

Sumber: Hasil olahan peneliti menggunakan *Smartpls 3.0 (2021)*

Dapat dilihat setiap hipotesis yang ada dalam penelitian memiliki nilai koefisien jalur diatas 5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disampaikan dalam web

serta desain *web* dalam menampilkan informasi tersebut memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan pengguna *website*.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *Website* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sesuai dengan hasil penelitian oleh Amer *et all* (2013) yang meneliti tentang dampak kualitas *Website* terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan telekomunikasi di Jordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan telekomunikasi di Jordania. Diperkuat dengan hasil penelitian oleh Muhammed (2011) yang menganalisis mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *Website* pada Universitas Petra Jordania dengan sampel sebanyak 615 mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *web design* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna internet.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa baik desain *Website* maupun kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan desain *web* dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

REKOMENDASI

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (STIE INABA) dalam pengembangan *Website*, Untuk pengembangan keilmuan bidang pemasaran khususnya berkaitan dengan desain *Website* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan *upgrade* secara rutin terhadap *website* yang ada di kampus sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan terbaru kepada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh, Rohi. 2018. Dasar Pemograman Web. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Amer Al- Manasra. 2013. *Investigating the Impact of Website Quality on Consumers' Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector*. Arab Economic And Business Journal 8 (2013) 31–37.
- Chin, Wynne W. 1998. *The partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling*. Lawrence Erlbaum Associates, Publisher. University of Huston.
- James A.O'Brien and George M. Marakas 2016, *Analisa Sistem Informasi / Tata Sutaabri Ed. I*. Yogyakarta : Andi
- Jasur Hasanov, Haliyana Khalid. 2015. *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*. Procedia Computer Science 72 (2015) 382 – 389.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Levis , M., Helfert, M. & Brady, M., 2014. *Website Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate Websites*. J. Serv. Sci. & Management, Volume I, pp. 91-100.
- Maditinos, Dimitrios, et al. 2011. *The Impact of Intellectual Capital on Firms' Market Value and Financial Performance*. Journal of Intellectual Capital, MIBES Transaction, Vol 5, Issue 1, Spring 2011.
- Madu, C.N. and Madu, A.A. 2002. *Dimensions of E-quality*. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 19 No. 3, pp. 246-258.
- Mohammed .M.A. 2010. *Factors Affecting E-Service Satisfaction*. Communications of the IBIMA. Vol. 2011 (2011), Article ID 547937, 12 pages.
- Mohammad, Anberdan Alhamdani, Shireen. 2011. *Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan*. Middle Eastern Finance and Economics. Petra University Jordan.
-
-

- Ranjbarian, Bahram. 2012. *An Analysis of Brand Image, Perceived Quality, Customer Satisfaction and Re-purchase Intention in Iranian Department Stores*. International Journal of Business and Management.
- Sanjaya, Iman. 2012 Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Badan Litbang SDM, Kemkominfo RI, Volume 14, No. 1, Juni 2012.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Turban, E. Rainer, Potter. 2011. *Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business. 2nd Edition*. John Wiley & Sons, Inc.
- Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada.
- Xiao, Li and Subhasish Dasgupta. 2002. *Measurement of User Satisfaction with Web Based Information Systems : an Empirical Study*. Eight Americas Conference on Information System.
- Yaghoubi, N. M. et al., 2011. *Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence*. African Journal of Business Management , V(30), pp. 12031-12039.