

PENERAPAN METODE WEBQUAL DALAM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERGURUAN TINGGI

¹Siti Sa'uda, dan ²Nyimas Sopiah

¹Jurusan Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Jl. Ahmad Yani No.12 Palembang

²Jurusan Manajemen Informatika, Universitas Bina Darma, Jl. Ahmad Yani No.12 Palembang

e-mail: sitisauda@mail.binadarma.ac.id, nyimas_sopiah@mail.binadarma.ac.id

Abstrak. Website Perguruan Tinggi merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan beberapa Perguruan Tinggi untuk dapat berhubungan dengan eksternal maupun internal. Fasilitas yang bisa digunakan pada website ini antara lain menyebarkan berita/pengumuman, sistem akademik, dan media promosi. Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Pada penelitian ini, kualitas website dapat diukur dengan menggunakan metode websqual. Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Variabel dari websqual adalah kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan yang merupakan variabel bebas. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna. Untuk menguji hubungan antar dimensi dari webqual dengan kepuasan pengguna, maka analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menghasilkan pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat. Di mana urutan yang paling tinggi adalah interaksi layanan, kualitas informasi dan kegunaan.

Kata kunci: WebQual, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang sangat pesat sangat mempengaruhi dunia kerja pada saat ini. Dengan teknologi yang berkembang, sangat membantu dalam segi pelayanan kepada pengguna, sehingga dapat terjadi komunikasi yang efektif dan efisien dapat hal pelayanan kepada pengguna yang menggunakan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah organisasi.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi pendidikan yang mempunyai website sebagai bentuk komunikasi dengan pengguna. Pengguna di sini bisa pengunjung website secara eksternal maupun seluruh atmosfer kampus, mulai dari dosen, mahasiswa, dan pegawai perguruan tinggi. Sistem akademik yang digunakan perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi di daerah Plaju yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah sudah menggunakan sebuah website yang menunjang kegiatan kampus.

Website di setiap perguruan tinggi mempunyai tampilan yang beragam. Website tersebut juga dapat menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersangkutan. Satu hal yang dapat menjadi nilai tambah bagi perguruan tinggi adalah dapat menyediakan informasi yang valid dan dapat dipercaya kepada penggunanya, terutama pengguna di dalam perguruan tinggi itu sendiri. Pengguna perguruan yang berada di internal yang sangat berperan dengan kegiatan kampus adalah mahasiswa. Mahasiswa dapat mengakses berita dan informasi mengenai akademik kampus, dimulai dari ketersediaan informasi mengenai rencana studi, jadwal perkuliahan sampai dengan informasi tentang Kartu Hasil Studi (KHS).

Sejauh ini layanan website perguruan tinggi belum diukur kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung *website*, sehingga pengelola *website* belum bisa menerima umpan balik tentang *website* tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas *website* adalah metode *Webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan 14 butir pertanyaan (Barnes dan Vidgen, 2000). *WebQual* 3.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu: (a). Kualitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*). (b). Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas system informasi (*Service Interaction Quality*). (c). *Usability* dari *human computer interaction*.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas website perguruan tinggi yang ditinjau dari sisi kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *webqual*. Kepuasan pelanggan adalah istilah yang umum digunakan dalam bisnis. Dalam konteks lingkungan Sistem Informasi (*Information System*), sistem profesional yang digunakan "kepuasan pengguna" dalam rangka untuk mengevaluasi kinerja spesifik aplikasi sistem informasi. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai kunci untuk menilai kinerja sistem. Dalam pandangan penerapannya dengan lingkungan praktis, kepuasan pengguna juga digunakan oleh para profesional *Information System* dalam mengevaluasi kinerja aplikasi sistem informasi yang spesifik atau sistem secara keseluruhan informasi dalam suatu organisasi (Barki, 1990; Nikos, 2002).

Kepuasan seseorang pada dasarnya bersifat individual (Aa'ad, 1991; dalam Hadiati, 2003). Kepuasan seseorang dapat bergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan persepsinya (*discrepancy theory*), dapat juga merupakan perbedaan antara keadilan dan tidaknya terhadap suatu situasi (*equity theory*), atau merupakan dua hal yang berbeda antara kepuasan dan ketidakpuasan seseorang, dimana terdapat adanya faktor-faktor pemuasan dan faktor-faktor *hygiene* (*two factors theory*) (Hadiati, 2003). Peneliti menggunakan kepuasan pengguna untuk indikasi keefektifan *website* di perguruan tinggi untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan kegunaan, kalitas informasi dan interaksi layanan pada pengguna *website* di Perguruan Tinggi tersebut.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Tipe (Desain) Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel. Variabel pertama (X1) adalah kegunaan (*usability*), kedua (X2) adalah kualitas informasi (*information quality*), dan ketiga (X3) adalah interaksi layanan (*service interaction*). Untuk mencari korelasi serta pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka penelitiannya harus disesuaikan. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian deskriptif. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal, di mana desain ini digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini secara parsial akan mempunyai beberapa pengaruh, yang pertama adalah pengaruh X1 secara parsial terhadap Y, pengaruh X2 secara parsial terhadap Y, pengaruh X3 secara parsial terhadap Y dan pengaruh X1, X2, X3 secara bersama-sama terhadap Y.

2.2 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Perguruan Tinggi yang ada di daerah Plaju, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI dan Universitas Muhammadiyah Palembang). Objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang ada pada ketiga Universitas tersebut.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Responden penelitiannya berasal dari tiga perguruan tinggi, yaitu Universitas Bina Darma, Universitas PGRI Palembang dan Universitas Muhammadiyah Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasikan. Jumlah responden ditentukan sebanyak 300 responden. Berdasarkan jumlah tersebut, maka didapatkan jumlah dari masing-masing perguruan tinggi menurut rumus *stratified random sampling* adalah:

Universitas Bina Darma : $(5605:26922) \times 300 = 62,45 \rightarrow 62$

Universitas PGRI Palembang : $(13280:26922) \times 300 = 147,98 \rightarrow 148$

Universitas Muhammadiyah Palembang : $(8037:26922) \times 300 = 89,55 \rightarrow 90$

Berdasarkan rumus di atas, maka didapatkan responden Universitas Bina Darma sebesar 62 mahasiswa, Universitas PGRI sebanyak 148 mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah sebanyak 90 mahasiswa.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder, yaitu:

a. Data primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan kuesioner, pengamatan dan wawancara.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

2.5 Teknik Analisis Data

2.5.1 Pengujian Data

Kuisisioner akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang di lakukan dengan aplikasi program komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*) for Windows Versi 20.

2.5.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji statistik dengan menggunakan metode *Regresi Linier Berganda*, karena variabel independen yang digunakan lebih dari satu variable.

2.5.3 Pengujian Hasil

Dari hasil hipotesis menggunakan regresi linier berganda ada 2 persyaratan uji analisis yang dilakukan, yaitu uji normalitas dan uji heterokedastisitas.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

3.1.1 Validitas Alat Ukur

Berdasarkan r tabel pada tabel uji validitas untuk 300 responden adalah 0.095. Uji validitas tiap-tiap variabel dapat diuraikan terperinci sebagai berikut :

a) Variabel Kegunaan (*Usability*)

Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana tabel-tabel di atas, menunjukkan bahwa semua harga r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

c) Variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*)

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabel Interaksi Layanan (*Service Interaction*) dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

d) Variabel Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa semua harga r hitung $>$ r tabel pada nilai signifikansi 5%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item untuk variabelkepuasan pelanggan dalam angket penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.1.2 Reliabilitas Alat Ukur

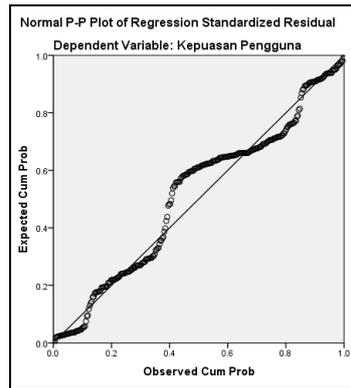
Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien realibilitas angket Kegunaan (X1) sebesar 0,664, angket Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,632, angket Interaksi layanan (X3) sebesar 0,648 dan angket kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,881. Berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konseisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen.

3.2 Uji Persyaratan Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi linear berganda terdapat 3 (tiga) persyaratan uji analisis regresi berganda yang harus dipenuhi yaitu:

3.2.1 Hasil Uji Normalitas

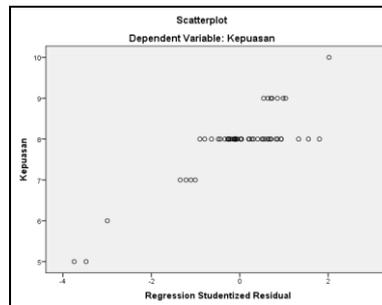
Berikut ini merupakan gambar hasil uji normalitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Grafik Uji Normalitas Variabel

3.2.2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berikut ini merupakan gambar hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas Variabel

3.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil uji regresi linier berganda, maka diketahui bahwa :

- 1) Jika variabel *Kegunaan* (X1) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.021 unit skor dengan X2 dan X3 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Informasi* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.021. Dan sebaliknya jika *Kegunaan* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.021 dengan catatan X2 dan X3 konstan.
- 2) Jika variabel *Kualitas Informasi* (X2) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.051 unit skor dengan X1 dan X3 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Kualitas Informasi* meningkat, maka kepuasan pengguna juga meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0.051. Dan sebaliknya jika *Kualitas Informasi* menurun, maka kepuasan pengguna juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.051 dengan catatan X2 dan X3 konstan.
- 3) Jika variabel *Interaksi Layanan* (X3) berubah satu unit skor maka kepuasan pengguna (Y) akan berubah sebesar 0.033 unit skor dengan X1, X2 dan X4 konstan. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila *Interaksi Layanan* meningkat, maka kepuasan pengguna *website* juga meningkat dengan

koefisien regresi sebesar 0.033. Dan sebaliknya jika *Interaksi Layanan* menurun, maka kepuasan pengguna *website* juga menurun dengan koefisien regresi sebesar 0.033 dengan catatan X1, X2 dan X4 konstan.

- 4) Nilai konstanta sebesar 6.439 yang berarti apabila *Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan* konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna sebesar nilai konstantanya yaitu 6.439.
- 5) Dilihat dari nilai beta variabel *Kualitas Informasi* (0.051) lebih besar pengaruhnya dibandingkan dengan variabel *Kegunaan* (0.021), dan variabel *Interaksi Layanan* (0.033).

3.3 Pembahasan

3.3.1 Kepentingan Kepuasan Pengguna Website di Perguruan Tinggi Berdasarkan Hasil Penelitian

Berikut ini penjelasan dari masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna *website*.

1) Pengaruh *Kegunaan* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kegunaan* (X1) sebesar 1.151 dengan tingkat signifikan sebesar 0.025 ($p < 0,05$), maka menolak H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kegunaan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Kegunaan* berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan *website* di perguruan tinggi. *Kegunaan* merupakan variabel yang berisi mudah mengoperasikan, jelas dan dimengerti, mudah dalam hal navigasi, mudah menggunakan, memiliki tampilan yang menarik, desain yang sesuai, mempunyai kompetensi, menciptakan pengalaman yang positif. Sehingga *Kegunaan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa *Kegunaan* yang dihasilkan *website* di perguruan tinggi merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

2) Pengaruh *Kualitas Informasi* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Kualitas Informasi* (X2) sebesar 2.436 dengan tingkat signifikan sebesar 0.015 ($p < 0,05$), maka menolak H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Kualitas Informasi* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Kualitas Informasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* pada perguruan tinggi. *Kualitas informasi* merupakan variabel yang berisi informasi yang akurat, dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah untuk dipahami, tepat secara detail, dan format yang sesuai. Variabel *Kualitas Informasi* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasa pengguna dalam menggunakan *website* perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Kualitas Informasi* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

3) Pengaruh *Interaksi Layanan* Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai t hitung *Interaksi Layanan* (X3) sebesar 1.524 dengan tingkat signifikan sebesar 0.029 ($p < 0,05$), maka menolak H_0 atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel *Interaksi Layanan* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini di mana *Interaksi Layanan* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan

website perguruan tinggi. Variabel *Interaksi Layanan* berisi reputasi yang baik, aman bertransaksi, aman bagi informasi pribadi, rasa personalisasi, rasa komunitas, mudah berkomunikasi, dan melayani jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Variabel *Interaksi Layanan* merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan kepuasan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di kuisioner lebih dari 50 % mahasiswa merasa setuju dengan variabel ini. Artinya bahwa variabel *Interaksi Layanan* merupakan salah satu variabel yang diminati oleh pengguna.

4) Pengaruh Kegunaan, Kualitas Inforamsi, dan Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan secara linear antara Kegunaan (X1), Kualitas Inforamsi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis statistik korelasional tersebut di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kegunaan (X1), Kualitas Inforamsi (X2), dan Interaksi Layanan (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).

3.3.2 Kepentingan Pengguna Website pada Perguruan Tinggi Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Kepentingan pengguna menggunakan website pada perguruan tinggi yang terdiri dari 3 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi dan interaksi layanan.

1) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kegunaan

Kegunaan website yang telah ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasannya. Pengguna dalam hal ini respondennya adalah mahasiswa sudah menggunakan website ini dalam mengakses data kebutuhan akademik. Berdasarkan kuesioner yang telah didapatkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa merasa puas menggunakan website ini di sisi kegunaan. Variabel kegunaan merupakan variabel yang kedua yang diminati pengguna dalam menggunakan website perguruan tinggi.

2) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Kualitas Informasi

Kualitas informasi dari website yang ditampilkan pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor yang digunakan pengguna untuk mengukur kepuasan. Informasi yang dihasilkan website cukup diminati pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Akan tetapi variabel kualitas informasi ini merupakan variabel yang terendah ketiga yang diminati oleh mahasiswa. Maka dari itu pengelola website dari ketiga perguruan tinggi tersebut diharapkan dapat meng-*update* informasi yang relevan dan akurat di websitenya masing-masing, sehingga mahasiswa dapat memperoleh informasi terkini dan berguna bagi kebutuhan akademik mereka.

3) Kepentingan Pengguna untuk Variabel Interaksi Layanan

Variabel ketiga yaitu interaksi layanan. Dari kedua variabel lainnya, variabel ini sangat diminati oleh pengguna website. Hal ini disebabkan karena layanan yang diberikan telah dapat membuat pengguna merasa puas dalam memperoleh data di website perguruan tinggi masing-masing. Apa yang dibutuhkan pengguna sudah terlayani dengan baik. Dari ketiga variabel bebas tersebut, dapat dikatakan bahwa ketiga variabel mempunyai pengaruh sebesar 54,5% terhadap kepuasan pengguna. Sisanya yaitu sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Uji validitas untuk variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapat digunakan. Hal ini didukung dengan teori yang menyatakan bahwa jumlah responden yang 300 orang maka jika nilai korelasi lebih besar dari 0,095 maka dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai korelasi kurang dari 0,095 maka kuesioner dinyatakan tidak valid.
- 2) Uji reliabilitas alat ukur dapat diukur dengan koefisien alpha atau *Cronbach Alpha*. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Malhotra:2002). Berdasarkan hasilnya maka beberapa variabel dalam penelitian ini dinyatakan lebih besar dari 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan bisa digunakan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

Barki, Henri. 1990. *Determinants of User Satisfaction Judgments in Information Systems*. IEEE Journal, 1990.

Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An exploration of web-site quality. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*. Diakses tanggal 10 Desember 2013, dari <http://is.lse.ac.uk/asp/aspecis/20000052.pdf>.

Hadiati, Sri. 2003. *Análisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang*. Kompak. No. 8: 298-311

Nikos, Tsikriktsis. *Does Culture Influence Website Quality Expectation?*. Journal of Service Research 2002. Sage Publications.

(<https://forlap.dikti.go.id/>)

(<http://www.webqual.co.uk/instrument.htm>)