

# Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan

## Politeknik Negeri Medan Website Quality Analysis

Sarah Rouli Tambunan<sup>1)</sup> & Annalisa Sonaria Hasibuan<sup>2)</sup>\*

1) Administrasi Niaga, MICE, Politeknik Negeri Medan, Indonesia

2) Administrasi Niaga, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Indonesia

Diterima: 12 Desember 2021; Direview: 12 Desember 2021; Disetujui: 14 Februari 2022

\*Corresponding Email: [annalishasibuan@polmed.ac.id](mailto:annalishasibuan@polmed.ac.id)

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas website Politeknik Negeri Medan (Polmed). Masalah difokuskan pada kualitas website sebagai sarana informasi bagi publik baik internal dan eksternal. Guna mendekati masalah digunakan acuan teori WebQual yang mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi yaitu: kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*quality information*) dan pelayanan interaksi (*interaction*). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh 100 orang Mahasiswa Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyimpulkan kemudahan penggunaan (*usability*), dan kualitas informasi (*information quality*) berada dalam kategori baik. Namun perlu dilakukan peningkatan yang lebih agar penilaian website menjadi sangat baik. Hal yang bisa dilakukan adalah mengisi beberapa informasi terkait program studi yang masih kosong dan mengupdate informasi lebih intens. Sedangkan dari sisi interaksi layanan (*service interaction*) masih dalam kategori cukup karena responden beberapa kali masih mengalami *trouble* ketika mengakses website Polmed. Kelemahan lainnya adalah tidak adanya ruang berkomunikasi di dalam website seperti kolom *chat*, kotak saran dan kritik sebagai media untuk berkomunikasi secara langsung dengan institusi.

**Kata Kunci:** Website; Kualitas Website; Webqual

### Abstract

*This article aims to analyze the quality of Politeknik Negeri Medan (Polmed) website. The problem is focused on the quality of the website as a means of information for the public both internally and externally. In order to approach the problem, the WebQual theory reference is used which measures the quality of the website based on three dimensions, namely: usability, information quality and interaction service. Data were collected through questionnaires filled out by 100 Politeknik Negeri Medan students. This research is a descriptive research with a quantitative approach. The results of the study concluded that usability and the information quality were in the good category. However, more improvements need to be made so that the website assessment becomes very good. What can be done is to fill in some information related to the study program that is still vacant and to update the information more intensely. Meanwhile, in terms of service interaction, it is still in the sufficient category because respondents several times still experience trouble when accessing the Polmed website. Another weakness is that there is no communication space on the website such as a chat column, suggestion box and criticism as a medium to communicate directly with institutions.*

**Keywords:** Website; Website Quality; Webqual

**How to Cite:** Tambunan, S.R. & Hasibuan, A.S. (2022). Analisis Kualitas Website Politeknik Negeri Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (4): 2141-2147.



## PENDAHULUAN

Di Indonesia, jumlah website terus mengalami peningkatan. Data kontan.id, menunjukkan jumlah website meningkat sebesar 9% di akhir tahun 2020 (Febrian, 2020). Website dapat dikembangkan oleh perorangan, kelompok tertentu, insitusi pendidikan, universitas, organisasi nirlaba, bisnis dan lain sebagainya. Hal ini menandakan siapa saja memiliki kesempatan untuk membuat website (Zaki, 2020).

Menilik banyaknya jumlah *website* yang ada saat ini menuntut perusahaan atau pembuat website harus merancang *website* dengan baik agar khalayak tertarik untuk mengaksesnya dan berlama-lama berselancar di *website* tersebut. Suyanto dalam Sa'ad (2020) memaparkan bahwa salah satu prinsip dalam pembuatan website adalah kualitas, berupa desain web yang baik dan efektif sehingga mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna website. Kualitas website akan berdampak pada kualitas isi pesan (informasi) yang ditampilkan di website (Andalib & Danaee, 2017) dan kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna website tersebut (Frisdiantara, dkk, 2020).

Kualitas sebuah *website* dapat diukur melalui *WebQual*, salah satu metode yang digunakan sebagai kerangka acuan untuk menilai atau mengevaluasi kualitas sebuah website. *WebQual* dapat dijadikan sebagai tolak ukur kualitas website berdasarkan pengguna akhir. Pendekatan *WebQual* pertama kali dikembangkan pada tahun 1988 dan telah beberapa kali mengalami perubahan. *WebQual 4.0* merupakan perkembangan *WebQual* terakhir, yang mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi yaitu: kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi layanan (*service interaction*).

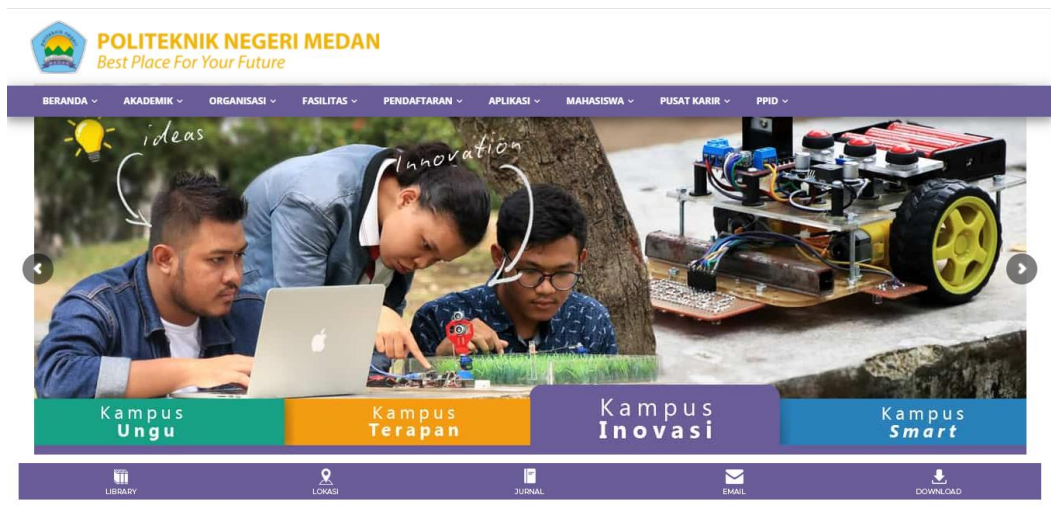
Perguruan tinggi merupakan organisasi yang memerlukan website guna memberikan informasi pada publik internal juga publik eksternal. Sari dalam Frisdiantara, dkk (2020) memaparkan informasi yang dapat disediakan institusi pendidikan dalam *website* antara lain informasi tentang profil, program akademi, fasilitas dan infrastruktur, berbagai kegiatan yang telah dilakukan atau yang akan dilaksanakan juga penghargaan yang pernah diterima. Semakin baik kualitas informasi yang ada dalam website maka akan semakin baik juga persepsi pengguna akan kualitas website juga citra organisasi. Semakin lemah kualitas informasi yang ditampilkan dalam website akan berdampak pada lemahnya citra organisasi sehingga mempengaruhi kepercayaan publik dan kesulitan dalam bersaing dengan perguruan tinggi lainnya (Frisdiantara, dkk, 2020).

Hasil penelitian Apriananta dan Wijaya (2018) menunjukkan bahwa website dapat mempengaruhi citra positif Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW). Informasi yang didapat dalam website menumbuhkan rasa percaya sehingga publik teredukasi lalu berpersepsi positif akan perguruan tinggi tersebut. Lebih lanjut, Hanika & Anjani (2019) dalam penelitiannya memaparkan bahwa Humas Universitas Pertamina mengoptimalkan penggunaan *owned media* seperti website untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan publik sebagai strategi membangun citra perguruan tinggi.

Guna mendukung kegiatan penyampaian informasi kepada publik internal seperti mahasiswa, Politeknik Negeri medan memiliki *official website* yang bisa di akses melalui [polmed.ac.id](http://polmed.ac.id). Sejak awal tahun 2021, Polmed memperbaharui tampilan website sehingga menjadi lebih dinamis. Beberapa perubahan yang tampak seperti pada tampilan beranda yang menampilkan beberapa slide gambar untuk menunjukkan aktivitas dalam kampus disertai identitas untuk membangun citra kampus sebagai kampus ungu, kampus terapan, kampus inovasi dan kampus *smart*.

Informasi pada website terbaru ini juga selalu diperbaharui berkala khususnya yang berhubungan dengan berita kampus, pengumuman akademik, dan informasi tentang lowongan pekerjaan. Pada website tersebut juga terdapat menu yang menampilkan informasi, seperti beranda, kehidupan akademik, organisasi, fasilitas, pendaftaran, aplikasi menuju pembelajaran e-learning, pusat karir dan lainnya. Namun sayangnya beberapa menu seperti menu akademik tidak dapat menampilkan profil program studi. Hal ini tentu dapat mengganggu kepuasan pengunjung website yang ingin mencari informasi seputar program studi.





Gambar 1. Tampilan Beranda  
Sumber : [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id)

Merancang website yang berkualitas merupakan wujud komitmen Polmed dalam memberikan layanan informasi pada publik baik eksternal dan internal. Bagi publik internal seperti mahasiswa website yang berkualitas dapat membangun citra positif tentang organisasi sehingga membangun rasa bangga mahasiswa sebagai bagian dari institusi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif guna memberi gambaran, uraian tentang suatu keadaan dengan jelas. Ibrahim dalam Jayusman & Shavab (2020) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menjabarkan gejala, fenomena secara detail di masa sekarang.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang diukur menggunakan data ordinal yang dikembangkan oleh Rensis Likert yaitu terdiri dari 5 tingkatan: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Jika hasil angket telah diketahui, maka penulis akan menginterpretasikan hasil skor. Menurut Sugiyono dalam Tarsono & Triantoro, (2016) kriteria interpretasi hasil skor ditunjukkan berdasarkan jawab responden yaitu skor maksimum setiap jawaban adalah 5 dan skor minimum adalah 1.

Mahasiswa Politeknik Negeri Medan yang aktif pada TA 2021/2022 menjadi populasi dalam penelitian ini. Berdasarkan jumlah populasi diambil sampel yaitu sebahagian dari jumlah populasi tersebut. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 5%, dan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

Variabel yang diukur pada penelitian adalah kualitas *website*. Operasionalisasi variabel dijabarkan dalam bentuk tabel yaitu:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Website	<i>Usability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan website</li> <li>• Interaksi antara website dan pengguna jelas dan mudah dipahami</li> <li>• Kemudahan bernavigasi dalam website</li> <li>• Kemudahan dalam menggunakan website</li> <li>• Ketertarikan akan tampilan website</li> <li>• Ketertarikan akan desain website</li> <li>• Web tampak meyakinkan dan kompeten</li> <li>• Pengalaman positif selama menggunakan website</li> </ul>	Ordinal
	<i>Information Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akurasi informasi dalam website</li> <li>• Kepercayaan akan informasi dalam website</li> <li>• Ketepatan waktu dalam menyampaikan Informasi</li> <li>• Relevansi Informasi dalam website</li> <li>• Kemudahan memahami Informasi dalam website</li> <li>• Kelengkapan Informasi yang ditampilkan detail dan rinci</li> <li>• Keseusaian format Informasi yang ditampilkan dalam website.</li> </ul>	Ordinal
	<i>Service Interaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website sering mengalami <i>trouble</i></li> <li>• Terdapat ruang untuk memberikan kemudahan komunikasi dalam Website</li> <li>• Keamanan data pribadi pengguna website diperhatikan</li> <li>• Pengguna berminat untuk mengakses Website kembali</li> <li>• Informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.</li> </ul>	Ordinal

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Usability*

Berdasarkan hasil temuan, variable *usability* pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) masuk dalam kategori baik. Responden menilai bahwa website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) mudah dipelajari. Penempatan menu yang teratur dan jelas membantu mahasiswa dalam mempelajari dan mengoperasikan dengan cepat. Tampilan website polmed yang mirip dengan website pada umumnya membuat responden mudah untuk mempelajari dan mengoperasikan website

Terkait dengan kejelasan interaksi pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id), responden menilai bahwa interaksi dengan website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) baik. Interaksi yang baik dapat dilihat dari adanya *link* yang jelas, sehingga tidak terjadi kesalahan saat mengakses website.

Kemudahan navigasi dilihat dari kesederhanaan menu dan waktu yang dihabiskan ketika berpindah *link (loading)*. Berdasarkan hasil temuan, responden secara umum merasa bahwa pengalaman bernavigasi di website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) baik. Hal ini berarti responden yakin bahwa menu navigasi mudah dimengerti. Selain itu, proses perpindahan antar *link* juga tidak membutuhkan waktu yang lama.

Kemudahan navigasi juga membuat responden merasa website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) mudah digunakan. Kemudahan bernavigasi dapat mendorong pengguna website berlama-lama berselancar di website dan semakin cepat dalam memahami konten website (Fitriah, Wijoyo & Prakoso,2020).

Responden juga menilai tampilan website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) baik. Jika melihat website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id), penggunaan warna ungu pada tampilan awal website, menunjukkan identitas polmed sebagai kampus ungu. Penggunaan huruf dan ukuran huruf yang pas membuat pengunjung nyaman dalam membaca informasi. Lebih lanjut, gambar-gambar yang menunjukkan identitas polmed seperti foto gedung, pesawat terbang, dan juga foto-foto aktivitas kegiatan membuat tampilan website menjadi menarik.

Adanya komponen-komponen yang menunjukkan identitas perguruan tinggi sebagaimana disebutkan di atas, responden pun menilai desain website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) baik, sesuai dengan hakikat web perguruan tinggi. Identitas sebuah organisasi diartikan sebagai makna yang diingat, digambarkan, dikenal tentang organisasi yang melibatkan symbol-simbol, gambar dan bentuk komunikasi yang dibangun organisasi. Dengan demikian, desain website harus dapat membangun makna di dalam benak pengguna sebagai website perguruan tinggi melalui simbol-simbol, gambar dan bentuk komunikasi yang dibangun (Prawita, Swasty & Aditia, 2017). Identitas website Polmed sebagai website perguruan tinggi dapat dilihat dari penggunaan alamat link yang menggunakan [ac.id](http://www.polmed.ac.id), domain yang khusus digunakan lembaga pendidikan tinggi seperti Politeknik.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) tampak kompeten dan meyakinkan. Kompetensi sebuah website terlihat dari bagaimana informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhannya pengunjung website. Sebagai website perguruan tinggi, website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) hanya menyajikan informasi yang berkaitan dengan aktivitas, lowongan pekerjaan dan pengumuman kegiatan akademik yang diselenggarakan oleh Politeknik Negeri Medan. Informasi lainnya berisi tentang profil kampus, sejarah fasilitas, kegiatan akademik, organisasi dan lainnya. Informasi-informasi tersebut tidak perlu mendapat *update* secara berkala.

Berdasarkan penilaian responden dari semua indikator *usability* yang masuk dalam kategori baik. Responden merasa mendapat pengalaman positif selama mengakses website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id)

### **Information quality**

Indikator keberhasilan sebuah sistem informasi bergantung dari kualitas informasinya. Kualitas informasi didefinisikan sebagai nilai yang didapat dari informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem (Negash dalam Watimena & Manuputty, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas informasi pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) dalam kategori baik. Responden menilai bahwa informasi yang tersedia pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) akurat. Burch and Grudnitski dalam Hadi(2020) menyatakan bahwa akurasi sebuah informasi ditandai dengan informasi yang bebas kesalahan, tidak menyasatkan. Informasi pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) ditulis oleh tim khusus di tingkat Lembaga dan di tingkat prodi sesuai dengan surat tugas yang dikeluarkan oleh Politeknik Negeri Medan untuk menjamin akurasi dari informasi yang disajikan dalam website.

Responden juga menilai informasi yang tersaji pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) dapat dipercaya. Kepercayaan pengguna terhadap suatu informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang menghasilkan informasi tersebut memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi (Almira,2017). Informasi dalam website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) diinput oleh lembaga perguruan tinggi untuk keperluan akademik sehingga responden dapat menelusuri kebenaran informasi langsung ke lembaga.

Berkaitan dengan ketepatan waktu, skor akhir jawaban responden sebesar 72%. Ketepatan waktu informasi berkaitan dengan kebaruan informasi atau informasi yang disajikan tidak usang. Website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) merupakan jenis statis yaitu website yang pembaruan informasinya dilakukan secara berkala atau jarang Tidak seperti website berita yang isi konten cepat berubah. Namun demikian ketepatan waktu dalam memperbarui informasi perlu diperhatikan karena berdampak pada pelayanan institusi. Semakin cepat dan tepat informasi dibagi maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan (Angkoso, Rahmanto & Slamet, 2017) .Pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) *update* informasi terjadi pada pengumuman dan berita. Proses *update* tidak dilakukan setiap hari, bergantung pada kegiatan atau aktivitas yang dilakukan institusi.



Informasi yang disajikan di dalam website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) pun dianggap relevan. Burch & Gary dalam Hadi (2020) mengungkapkan bahwa relevansi informasi berarti informasi yang disajikan dalam saluran komunikasi bermanfaat bagi penggunanya. Website Polmed dipakai sebagai saluran komunikasi antara perguruan tinggi dengan seluruh publiknya baik internal dan eksternal sehingga informasi yang disajikan hanya berkaitan dengan profil perguruan tinggi, juga aktivitas yang dilakukan perguruan tinggi.

Berdasarkan jawaban responden Informasi dalam website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) mudah dipahami. Kemudahan memahami informasi ditandai dengan penggunaan bahasa yang jelas sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh pembaca. Informasi pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) dikemas dalam bahasa Indonesia sehingga mudah dipahami oleh publik polmed.

Pada indikator detail informasi, responden, menyatakan informasi yang disajikan dalam website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) baik. Beberapa informasi yang ditampilkan dalam website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) terlihat singkat dan ringkas namun hal tersebut tidak berpengaruh pada kedetailan informasi. Sebagaimana diungkapkan Kadir dalam Hadi (2020) Informasi yang rinci juga dapat dikemas secara lebih ringkas agar sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi dalam [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) dikemas dengan mengutamakan prinsip 5W + 1H, sehingga informasi tidak bertele-tele.

Perihal kesuaian format informasi. Responden menyatakan bahwa informasi website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) ditampilkan dalam format yang sesuai dan baik. Format penyajian informasi berkaitan dengan bagaimana informasi itu ditampilkan kepada pengguna website. Format yang baik membuat informasi dapat dimengerti oleh pengguna website (Angkoso, Rahmanto, & Slamet, 2017). Format penyajian informasi dalam web [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) konsisten. Hal ini dapat dilihat dari struktur penulisan yang ringkas namun detail, font dan konten informasi yang konsisten.

### **Service Interaction**

Interaksi layanan diartikan sebagai kualitas interaksi pelayanan terkait dengan interaksi pengguna ketika terlibat dengan website (Fitriah & Prakoso, 2020). Total skor interaksi layanan pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) berada dalam kategori cukup.

Berdasarkan jawaban responden dapat dilihat bahwa website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) cukup sering mengalami *trouble* (gangguan). Gangguan ini mengakibatkan responden tidak dapat untuk mengakses informasi yang di website.

Lebih lanjut, responden menyatakan bahwa website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) tidak cukup menyediakan ruangan untuk kemudahan berkomunikasi. Hal ini berarti perancang website tidak merancang ruang komunikasi seperti ruang tanya jawab, kolom chat, kolom kritik dan saran pada website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id). Ruang komunikasi pada website sangat membantu menampung pertanyaan, saran, kritik dan juga *feedback* dari publik baik internal maupun eksternal.

Terkait indikator keamanan interaksi. Mahasiswa menilai keamanan data pribadi pengguna terjaga dengan baik.. Responden percaya akan keamanan dari serangan virus atau *hacker*. Penggunaan *password* dipakai mahasiswa untuk mengakses informasi tertentu seperti nilai.

Hasil jawaban responden juga menunjukkan minat mengakses embali website [www.polmed.ac.id](http://www.polmed.ac.id) dalam kategori baik. Hal ini disebabkan untuk beberapa kasus tertentu seperti mengakses nilai ujian hanya dapat dilakukan di website Polmed, pengumuman perihal kegiatan akademis juga diumumkan melalui website.

Responden juga menyatakan bahwa informasi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Walaupun demikian, intensitas *update* informasi tentang kegiatan perguruan tinggi perlu diperhatikan. Berdasarkan pengamatan, tidak semua kegiatan kampus dipublikasikan dalam website polmed. Padahal website dapat menjadi sumber informasi dan membentuk citra positif di mata publik. Disamping itu, beberapa informasi dalam menu yang masih kosong juga perlu diisi guna memberikan informasi yang relevan akan kebutuhan pengguna.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis webqual maka dapat disimpulkan bahwa dari sisi kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berada dalam kategori baik. Namun perlu dilakukan



peningkatan yang lebih agar penilaian website menjadi sangat baik. Hal yang bisa dilakukan adalah mengisi beberapa informasi terkait program studi yang masih kosong dan *update* informasi harus lebih intens. Sedangkan dari sisi kualitas layanan masih dalam kategori cukup karena beberapa kali masih terjadi *trouble* ketika mengakses website Polmed. Kelemahan lainnya adalah tidak adanya ruang berkomunikasi di dalam website seperti kolom *chat*, kotak saran dan kritik sebagai media untuk berkomunikasi secara langsung dengan institusi.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direktur Politeknik Negeri Medan, Ketua P3M Politeknik Negeri Medan, Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Medan, tim reviewer Para responden Mahasiswa Politeknik Negeri Medan yang telah memberikan Kerjasama yang baik dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almira, T.D. (2017). Analisis Kualitas Informasi Konten Website Repositori Perpustakaan Universitas Airlangga (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Informasi Konten Situs Web Repositori Universitas Airlangga Bagi Pengguna Berdasarkan Pendekatan Dimensi Kualitas Informasi). Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- Andalib, Z. & Danaee, H. (2013). *A Study on Measuring the Quality of University Website*. Management Science Letters. 3(2): 1955-1960.
- Angkoso, S.P., Rahmanto, A.N., & Slamet, Y., (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Manajemen Komunikasi*, 1(2): 234-264.
- Apriananta, Y.J. & Wijaya, L.S. (2018). *Penggunaan Website dan Media Sosial dalam Membangun Citra Positif Perguruan Tinggi*. *Jurnal Komunikatif*, 7(2). 187-209
- Elfira. & Indrawan. (2020). *APJII: Pandemi COVID-19 Buat Pengguna Internet di Indonesia Meningkatkan Hampir 200 Juta*. Diunduh di <https://voi.id/teknologi/19331/apjii-pandemi-covid-19-buat-pengguna-internet-di-indonesia-meningkat-hampir-200-juta> tanggal 01 Juli 2021
- Febrian, A. (2018). *Pengguna Internet Meningkatkan, Jumlah Website Melonjak Hingga 35%*. Diunduh di <https://industri.kontan.co.id/news/pengguna-internet-meningkat-jumlah-website-melonjak-hingga-35> tanggal 01 Juli 2021
- Fitriah, I. Wijoyo, S.H. & Prakoso, B.S. (2020). *Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysisn (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)*. *J-ptiik*, 4(11). 3795-3803.
- Frisdiantara, C. (2020). *The Effect of Website Quality Using Webqual 4.0 Method on Student's Decision in Registering at University of Kanjuruhan Malang*. Proceeding Of The International Conference on Industrial Engineering and Operation Management Dubai, UAE. March 10-12, 2020: 2057- 2062.
- Hanika, I.M. & Anjani, P.T. (2019). *Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Di Era Disrupsi (Studi Kasus Humas Universitas Pertamina)*. Conference On communication and New Media Stories (COMNEWS) 2019. 164-175
- Haryanto, A.T. (2019). *Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia*. Diunduh di <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia> tanggal 01 Juli 2021
- Hadi, L.A.Y. (2016). Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan Webqual. *Skripsi*. Universitas Airlangga.
- Jayusman, I., & Shavab, O.A.K. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Akvitias Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Artefak*, 7(1): 13-20.
- Prawita, R. Swasty, W. Aditia, P. (2017). *Membangun Identitas Visual Untuk Media Promosi Usaha Kecil dan Menengah*. *Jurnal Socioteknologi*, 16(1): 27-42.
- Sa'ad, M.I. (2020). *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Zaki, A. (2020). *Kiat jitu membuat Website Tanpa Modal*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Wattimena, N. & Manuputty, A.D. (2021). *Evaluasi Kualitas Informasi Pada Sistem Informasi Naskah Kuno Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga*. *Sebatik*, 25 (1): 74-81.
- Tarsono, A.G.M. & Triantoro, A. (2016). *Analisis Pemanfaatn Media Sosial Dalam Aktivitas Pembelajaran Akuntansi (Studi Pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi FPEB UPI)*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Akuntansi. 169-186.

