

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN BJB NET TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB RASUNA SAID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Mala Kharisma<sup>1</sup>; Sita Anggraeni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Tehnik Informatika  
STMIK Nusa Mandiri Jakarta  
www.nusamandiri.ac.id

<sup>1</sup>mkharisma@bankbjb.co.id; <sup>2</sup>sita.sia@bsi.ac.id

Diterima Redaksi	Selesai Revisi	Diterbitkan
25 Maret 2018	27 Maret 2018	28 Maret 2018

**Abstract**— The use of internet technology in banking is one of the bank's efforts to embrace customers by providing services that facilitate transactions. Service of a website needs to be measured to determine the effect of service quality on customer satisfaction. In this study, the issues raised are measuring the quality of BJB.net website measured using WebQual method. WebQual is an instrument that assesses the quality of a website based on the end user. Partially, the three dimensions of WebQual are Usability, Information Quality and Interaction Quality significantly affect customer satisfaction. Respondents in this study were customers at the bank bjb Rasuna Said, Jakarta, who used the bjb net service. The data obtained from the results of questionnaires distributed to respondents. The technique of data analysis using multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 19 software. The purpose of this research is to know the quality of bjb net service. Simultaneously the quality of bjb net service has an effect on customer satisfaction (Customer Satisfaction).

**Keywords** : *Internet Banking, WebQual Methode, Satisfy Customer Bank*

**Intisari**— Pemakaian teknologi internet dalam perbankan merupakan salah satu upaya bank untuk merangkul nasabah dengan memberikan layanan yang mempermudah transaksi. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat adalah mengukur kualitas *website* BJB.net diukur dengan menggunakan metode *WebQual*. *WebQual* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website* berdasarkan pengguna akhir. Secara parsial ketiga dimensi *WebQual* yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas

informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di bank bjb Rasuna Said, Jakarta, yang menggunakan layanan bjb net. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software *SPSS versi 19*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan bjb net. Secara simultan kualitas layanan bjb net berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*).

**Kata Kunci**: *Internet Banking, Metode WebQual, Kepuasan Nasabah Bank*

## PENDAHULUAN

Ronny, dkk (Ronny, Suryani, & Hiqmah, 2016) mengemukakan "Manajemen Pengembangan layanan internet banking diperlukan dalam mengelola internet banking yang terarah dalam pencapaian tujuan, orientasi pengembangan internet banking mendapatkan tantangan berupa pemenuhan kebutuhan nasabah dalam penggunaan internet banking", sehingga peningkatan layanan bank bisa diwujudkan dalam internet banking agar dapat mewujudkan kepuasan nasabah (Wardhana, 2015) yang memiliki nilai tersendiri.

*Webqual* merupakan instrumen yang menilaikualitas suatu *website* (Fauziah & Wulandari, 2018). Penelitian ini menitik beratkan pada identifikasi mutu layanan bjb net dari perspektif nasabah bank bjb yang mengakses layanan bjb net melalui situs *e-banking* bank bjb (<https://ib.bankbjb.co.id>) yang bersifat *transactional website*.

Berdasarkan opini tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai layanan bjb net. Selain itu pemilihan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. yang dikenal dengan nama bank bjb, sebagai objek penelitian dikarenakan bank bjb merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang terbesar di Indonesia yang bergerak dalam sektor perbankan yang telah mengembangkan jaringan kantor serta nasabah di seluruh Indonesia, menjadi peraih Banking Service Excellent Award (BSEA) 2014 oleh karena itu, penghargaan tersebut menjadi spirit bagi manajemen untuk memberikan pelayanan yang semakin baik, salah satunya dengan menghadirkan layanan bjb net. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat adalah mengukur kualitas *website* BJB.net diukur dengan menggunakan metode *WebQual*.

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh bank. Dalam hal ini pemenuhan kebutuhan informasi nasabah atau pelanggan merupakan salah satu tujuan utama dari layanan bjb net, karena seiring dengan berkembangnya teknologi dan waktu kebutuhan informasi yang cepat dan instan menjadi faktor penunjang dalam kehidupan sosial masyarakat disamping itu kualitas juga merupakan jaminan terbaik untuk kesetiaan nasabah.

Instrumen *WebQual* menurut Barnes & Vidgin dalam Irawan (Irawan, 2016) menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online*. Napitupulu, dkk (Napitupulu, Ariani, & Kadar, 2016) mengatakan "Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan". Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *WebQual 3.0* menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability (Kegunaan)*.

Hasil penelitian Permatasari (Permatasari, 2012) mengenai Analisis Penilaian

Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Metode *WebQual 4.0* Terhadap Nasabah BNI Dan BCA Wilayah Jakarta. Dalam hasil terkahir menunjukkan karakteristik nasabah pengguna *internet banking* pada umumnya berada pada usia muda, latar belakang pendidikan yang tinggi, dan mempunyai penghasilan cukup tinggi. Hasil analisis diskriminan menunjukkan adanya perbedaan penilaian kualitas layanan *internet banking* antara BNI dan BCA dari segi *Usability, information Quality, Service Interaction Quality dan Social & Lifestyle Encouragement*.

Keunggulan metode *webqual* yaitu, melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir (Arifin, Nugroho, & Hantono, 2015). Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal).

Bank ingin memberikan layanan terbaik bagi nasabah, dituangkan dalam sebuah *website E-banking*. Kepuasan nasabah dalam bertransaksi diukur oleh metode *WebQual*, diantaranya:

1. Bagaimana manfaat dari penggunaan bjb net untuk nasabah bank bjb Rasuna Said.
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi layanan bjb net yang diberikan oleh bank bjb terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said.
3. Bagaimana tingkat kepuasan para pengguna bjb net nasabah bank bjb Rasuna Said.

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui manfaat dari penggunaan layanan bjb net; untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi layanan bjb net yang diberikan oleh bank bjb terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said; dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna layanan bjb net bank bjb Rasuna Said.

## BAHAN DAN METODE

Sedangkan metode penulisan pengumpulan data adalah sebagai berikut :

### a. Observasi

Dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap beberapa nasabah bank bjb Rasuna Said yang menggunakan layanan bjb net saat melakukan transaksi perbankan.

### b. Wawancara

Metode Wawancara penulis lakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada nasabah tentang kualitas dan kepuasan layanan bjb net. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber

informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi.

c. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan studi pustaka melalui buku dan internet serta jurnal untuk mendukung pengumpulan data mengenai respon para pengguna *Internet Banking*.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pengukuran pada produk *E-Banking* di bank bjb yang bernama bjb net mengenai hal kegunaan web, kualitas informasi dan kualitas interaksi dengan menggunakan metode *webqual*. Hipotesis menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kualitas *website* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah (Rohman & Kurniawan, 2017). Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian berdasarkan hubungan kualitas *website*, *usability*, *information* dan *interaction* dengan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam penggunaan layanan bjb net ada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said.

Variabel Penelitian menurut (Florentina & Sugiarto, 2014) yaitu "untuk mempermudah dalam melaksanakan penelitiannya, maka seorang peneliti akan membangun sebuah model penelitian yang digambarkan dalam sebuah kerangka teori". Dalam kerangka teori tersebut akan digambarkan hubungan pokok antara variabel-variabel penelitian. Karena yang digambarkan adalah hubungan pokok, maka model sangatlah berguna karena dapat memperjelas penekanan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya yang menjadi fokus perhatian. Untuk itu variabel-variabel yang tidak relevan dengan masalah yang tidak menjadi fokus perhatian diasumsikan pada kondisi tertentu.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara, yaitu (1) riset kepustakaan dan (2) riset lapangan. Riset kepustakaan dipergunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Sedangkan riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 26 butir pertanyaan dengan *skala likert* yang disebarkan kepada 90 responden. Agar kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Untuk menjelaskan langkah mendesain kuesioner akan dibahas pada sub bab berikut.

Kuesioner ini akan dirancang untuk digunakan dalam mengukur pengaruh kualitas layanan bjb net terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said dengan beberapa tahapan, yaitu:

A. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah konsep yang memiliki makna tambahan yang sengaja diadopsi untuk kepentingan ilmiah. Konstruk merupakan elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penelitian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

Kriteria penelitian yang baik menghendaki rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang jelas dan tidak ambigu. Agar memudahkan peneliti dalam menentukan konsep-konsep teoritis yang ditelaah dan memilih metode pengujian data yang tepat. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan bjb net terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said menggunakan metode *webqual 4.0*.

Berdasarkan pemodelan *WebQual* terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu:

- Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Pengguna (*Usability Quality*)
- Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*).

Setelah merumuskan masalah yang didapat dari hasil identifikasi masalah maka dapat ditentukan tujuan yang akan dilakukan untuk menjawab masalah-masalah yang telah dirumuskan yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan bjb net terhadap kepuasan nasabah bank bjb Rasuna Said.

Dalam penelitian ini yang akan dikumpulkan menjadi sampel yaitu pengguna bjb net. Hal ini dilakukan agar data yang diolah lebih akurat dengan asumsi bahwa mereka yang telah memenuhi syarat tersebut adalah orang yang benar-benar sudah memahami dan merasakan kualitas situs bjb net.

Penulis mengambil populasi berdasarkan jumlah pengguna aktif bjb net di bank bjb Cabang Rasuna Said adalah 116 orang dari total nasabah yang sudah melakukan aktivasi bjb net sebanyak 500 orang (sumber bjb Green), berikut rumus teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Rumus Slovin (dalam Riduan 2005:65), dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5% atau  $d=0,05$ .

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$= \frac{116}{116(0.05)^2 + 1}$$

$$= 89,92 \text{ dibulatkan jadi } 90$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Analisis regresi menurut (Yudiatmaja, 2013) adalah “metode analisis yang sangat populer dikalangan mahasiswa dan dosen utamanya untuk keperluan penelitian”. Pada prinsipnya analisis ini digunakan untuk membuat suatu persamaan yang kelak diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan dalam memprediksi nilai variabel terkait dari variabel-variabel bebas didalam perusahaan tersebut. Singkatnya, keunggulan analisis regresi adalah kemampuannya dalam meramalkan atau memprediksi nilai variabel terikatnya. Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terkait, maka disebut sebagai persamaan regresi sederhana. Sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada para responden yang menggunakan fasilitas layanan bjb net, responden dalam penelitian ini terbagi atas nama, jenis kelamin, usia dan mulai menggunakan.

Dalam penelitian ini, jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 90. Kuesioner yang telah kembali adalah sejumlah yang sama. Kuesioner yang lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini adalah 90, dan semuanya lengkap dan konsisten.

**Tabel 1 Klasifikasi Responden**

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
<b>Usia</b>		
> 25 Tahun	54	60 %
< = 25 Tahun	36	40 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	27	30 %
Wanita	63	70 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>
<b>Mulai Menggunakan</b>		
> 2 Tahun	18	20%
< = 2 Tahun	72	80%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>

Sumber: (Kharisma & Anggraeni, 2017)

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin pria lebih sedikit

dari pada responden dengan jenis kelamin wanita. Responden jenis kelamin pria sebanyak 30% dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 70%. Hal ini berarti bahwa perempuan menunjukkan perilaku pemakai bjb net lebih banyak dibanding laki-laki. Selain itu bahwa pengguna bjb net didominasi oleh usia 25 tahun keatas dengan tingkat persentase 60%, dan untuk lama menggunakan paling besar kurang dari 2 tahun dengan persentase 80%, hal ini dikarenakan pada era saat ini lebih mudah dalam mengakses *internet*.

Analisis Uji Regresi Linier Berganda dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

### a. Koefisien Determinasi (R Square)

Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

**Tabel 2 Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 <sup>a</sup>	.677	.665	.28323

a. Predictors: (Constant), Interaction, Usability, Informasi  
b. Dependent Variable: Customer

Sumber: (Kharisma & Anggraeni, 2017)

Didapatkan nilai R Square = 0,823= 82,3% artinya bahwa variabel independen yg diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 82,3% terhadap variabel Y, sedangkan 17,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yg diteliti. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent*) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (*dependent*).

**Tabel 3 Uji ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14.433	3	4.811	59.977	.000 <sup>a</sup>
Residual	6.899	86	.080		
Total	21.332	89			

Sumber: (Kharisma & Anggraeni, 2017)

Pada tabel uji ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 59.977 dengan probabilitas 0.000. karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, maka model

regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna layanan bjb net atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

**Tabel 4 Uji Parsial (Uji T) Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.218	.323		-.675	.502
Usability	.401	.079	.395	5.062	.000
Informasi	.333	.089	.303	3.732	.000
Interaction	.311	.099	.274	3.126	.002

a. Dependent Variable: Customer

Sumber: (Kharisma & Anggraeni, 2017)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independent) secara parsial atau individual dalam mempengaruhi variabel tidak bebas (dependent).

**KESIMPULAN**

Melihat hasil table 4 Uji Parsial (Uji T) maka dapat disimpulkan sebagai berikut : X1 didapatkan p = 0,000 (p < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y; X2 didapatkan p = 0,000 (p < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y; dan X3 didapatkan p = 0,002 (p < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y. Berdasarkan Tabel 2 Koefisien Determinasi (R Square) Didapatkan nilai R Square = 0,823= 82,3% Artinya bahwa variabel independen yg diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 82,3% terhadap variabel Y, sedangkan 17,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yg diteliti. Berdasarkan pemodelan *WebQual* terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu variabel X1 adalah dimensi Kualitas Pengguna (*Usability Quality*); variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*); dan variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Sementara Variabel Terikat (Y) adalah Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*). Sehingga dapat disimpulkan variable bebas seperti kualitas pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi dapat mempengaruhi secara dominan bagi kepuasan Pelanggan dalam menggunakan layanan website BJB net.

**REFERENSI**

Arifin, S. R., Nugroho, E., & Hantono, B. S. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE

UNIVERSITAS HASANUDDIN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI. *TEKNOMATIKA*, 8(1), 81–82. Retrieved from <http://teknomatika.stmikayani.ac.id/wp-content/uploads/2015/11/08.-Suci-Ramadhani-Arifin-Eko-Nugroho-Bimo-Sunarfri-Hantono-Analisis-Kualitas-Layanan-Website-Universitas-Hasanuddin-dengan-Metode-WebQual-4.0-Modifikasi.pdf>

Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 173–180. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>

Florentina, T., & Sugiarto. (2014). *Metode Penelitian Cara. Mudah Membuat Makalah, Skripsi, Tesis*. Tangerang: PT. Matana Bina Utama.

Irawan, C. (2016). EVALUASI KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL (STUDI KASUS PADA KABUPATEN OGAN ILIR). *KNTIA*, 2(0). Retrieved from <http://seminar.ilkom.unsri.ac.id/index.php/kntia/article/view/717>

Kharisma, M., & Anggraeni, S. (2017). *Laporan Akhir Penelitian Mandiri*. Jakarta.

Napitupulu, D., Ariani, A. F., & Kadar, J. A. (2016). ANALISA KUALITAS WEBSITE INTRA LIPI BERBASIS PENDEKATAN WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS: STUDI KASUS DI SATKER X. In *11th Annual Meeting on Testing and Quality 2016* (pp. 404–419). Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Dar-mawan-Napitupulu2/publication/318928167\\_ANALISA\\_KUALITAS\\_WEBSITE\\_INTRA\\_LIPI\\_BERBASIS\\_PENDEKATAN\\_WEBQUAL\\_DAN\\_IMPORTANCE\\_PERFORMANCE\\_ANALYSIS\\_STUDI\\_KASUS\\_DI\\_SATKER\\_X/links/5985f07245851560584a3609/ANALISA-KUALITAS-WEB](https://www.researchgate.net/profile/Dar-mawan-Napitupulu2/publication/318928167_ANALISA_KUALITAS_WEBSITE_INTRA_LIPI_BERBASIS_PENDEKATAN_WEBQUAL_DAN_IMPORTANCE_PERFORMANCE_ANALYSIS_STUDI_KASUS_DI_SATKER_X/links/5985f07245851560584a3609/ANALISA-KUALITAS-WEB)

Permatasari, I. (2012). ANALISIS PENILAIAN KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 TERHADAP NASABAH BNI DAN BCA WILAYAH JAKARTA. *Repository UG*. Retrieved from

<http://publication.gunadarma.ac.id/handle/123456789/6186>

- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31–38. Retrieved from <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/432>
- Ronny, Suryani, T., & Hiqmah, F. (2016). MANAJEMEN PENGEMBANGAN LAYANAN INTERNET BANKING: STUDI EMPIRIK PADA BANK DI INDONESIA. In *SEMNAS FEKON* (pp. 429–436). Tangerang Selatan: Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/6605/1/45-ronny.pdf>
- Wardhana, A. (2015). DETERMINAN KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL VERSI 4.0 DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH TOP BRAND E-CHANNEL BANK DI INDONESIA. *IMAGE*, 4(1), 1–14. Retrieved from <http://ejournal.upi.edu/index.php/image/article/view/2325>