

Pengukuran Kualitas Layanan Pemesanan Tiket *Online* Dari Sudut Pandang Pengguna Jasa Pada Salah Satu Maskapai Penerbangan Nasional (Studi Kasus PT. XYZ)

Measurement of Quality of Service Booking Online From the Viewpoint User Services In One Of The National Airline (Case Study PT. XYZ)

Gun Gun Gumilar¹ dan Rahadian Arifin²

¹Program Studi Sistem Informasi – Universitas Bakrie
e-mail: gggumilar@yahoo.com

²Program Studi Sistem Informasi – Universitas Bakrie
e-mail: rahadianarifin@gmail.com

Abstrak --- Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kualitas layanan pemesanan tiket online pada PT. XYZ menggunakan metode WebQual dan E-S-Qual. Pengukuran dilakukan terhadap dimensi Usability, Information Quality dan System Availability dari sudut pandang pengguna jasa. Pengukuran dilakukan dengan membuat survey secara online yang disebarluaskan kepada pengguna jasa penerbangan PT. XYZ. Data yang diperoleh dari survey tersebut kemudian diolah untuk mendapatkan nilai index WebQual/WQI yang kemudian digunakan untuk menentukan nilai kualitas layanan pemesanan tiket online pada PT. XYZ.

Kata Kunci: Pengukuran Kualitas, e-Commerce pemesanan tiket, WebQual dan E-S-Qual, WQI.

Abstract --- This study aimed to measure the quality of online ticket reservation service at PT. XYZ using WebQual and E-S-Qual. Measurements carried out on the dimensions of Usability, Information Quality and System Availability from the user viewpoint. Measurements were performed by making an online survey distributed to users of aviation services PT. XYZ. Data obtained from the survey are then processed to get an index value of WebQual which is then used to determine the quality of online ticket reservation service at PT. XYZ.

Keywords: Quality Measurement, Online ticket reservation, WebQual and E-S-Qual, WQI.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia teknologi informasi saat ini sudah hampir menyentuh seluruh aspek kehidupan manusia dari sektor pertanian, kesehatan, akademik, transportasi, dan juga sektor perdagangan. Khusus untuk sektor perdagangan, banyak para pebisnis baik itu yang mewakili individu ataupun perusahaan besar saling berlomba-lomba untuk mendapatkan pembeli atas produk mereka. Kebutuhan akan proses jual-beli yang sangat cepat memaksa mereka untuk mengikuti tren saat ini yaitu dengan memasarkan produk mereka secara online/electronic commerce. Perdagangan elektronik (E-Commerce = electronic commerce) adalah bagian dari e-lifestyle yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online dari sudut tempat mana pun (Hidayat, 2008).

PT. XYZ, sebagai salah satu perusahaan maskapai penerbangan nasional Indonesia terbesar telah membaca situasi tersebut. Pemanfaatan penjualan secara online atau e-commerce telah mereka lakukan dengan cara membuat suatu sistem reservasi online yang disajikan melalui website dan obile Application. Website PT. XYZ tersebut bertujuan sebagai pusat informasi PT. XYZ dan sebagai interface langsung dari customer PT. XYZ

dengan pihak perusahaan. Namun seiring berkembangnya teknologi, jangkauan suatu perusahaan terhadap pelanggannya tidak lagi hanya sebatas menggunakan website melainkan menggunakan aplikasi mobile yang bisa diakses melalui telepon pintar para pelanggan itu sendiri. Pada akhirnya PT. XYZ membuat aplikasi mobile yang dapat digunakan bagi para pelanggannya dengan tujuan agar para pelanggan mendapatkan kemudahan pemesanan tiket dan informasi promo serta data pribadi perjalanan dari pelanggan itu sendiri. Tidak hanya itu, peran website dan aplikasi mobile PT. XYZ disini juga sangat penting sebagai media pemesanan tiket secara langsung dengan pihak PT. XYZ (tanpa melewati agency tiket lain). Terlebih lagi dengan adanya surat edaran dari Menteri Perhubungan nomor HK.209/I/16PHB.2014 pada 31 Desember 2014 tentang peningkatan pelayanan publik di Bandar udara seluruh Indonesia yang menerangkan bahwa seluruh maskapai penerbangan dilarang untuk membuka loket penjualan tiket (sampai saat ini baru Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta dan Bandara Internasional Kuala Namu, Medan). Dengan adanya hal itu, peran website dan aplikasi mobile bagi

seluruh maskapai menjadi sangat penting sebagai akses utama dalam melakukan reservasi tiket, terutama bagi PT. XYZ yang telah menutup loket penjualan tiketnya di Bandara sentral Soekarno-Hatta dan Kuala Namu.

Penyajian aplikasi mobile PT. XYZ sesuai dengan prinsip e-commerce yakni melakukan transaksi jual-beli secara online tanpa harus melakukan tatap muka langsung antara pembeli dan penjual. Kualitas dari penyajian e-commerce oleh suatu perusahaan menjadi sangat penting sebagai tolak-ukur aspek kenyamanan dan keinginan dari para pelanggannya. Karena pembuatan sistem tersebut harus sesuai dengan kualitas informasi yang ditawarkan (Barnes & Vidgen, 2000).

Kepentingan PT. XYZ terhadap sistem reservasi yang terdapat pada website maupun aplikasi mobile menjadi sangat penting karena sistem reservasi menjadi bagian vital bagi PT. XYZ. Staf audit yang bekerja pada PT. XYZ mengatakan bahwa sistem reservasi merupakan sistem utama bagi pemasukan keuangan PT. XYZ dan perkembangannya akan terus dilakukan demi kenyamanan pelanggan dan peningkatan pendapatan perusahaan. Beliau juga menambahkan bahwa sistem reservasi itu dikembangkan oleh satu tim khusus yang hanya terfokus untuk perkembangan dan pemeliharaan sistem reservasi baik itu reservasi via website ataupun melalui aplikasi mobile PT. XYZ.

Project admin dari aplikasi mobile PT. XYZ mengatakan bahwa dalam 3 bulan peluncuran, aplikasi ini masih memiliki bugs yang ditemukan oleh para pelanggan PT. XYZ. Pengukuran kualitas yang dilakukan terhadap aplikasi tersebut baru dilaksanakan oleh developer saja. Padahal temuan bugs sering ditemukan oleh pengguna website atau aplikasi mobile pemesanan tiket PT. XYZ. Hal utama dari aplikasi mobile PT. XYZ adalah sistem reservasi tiketnya. Hubungan antara website PT. XYZ dengan aplikasi mobile sangat terkait, karena seluruh pendataan reservasi tiket untuk para pelanggannya hanya menggunakan kedua media ini.

Pengukuran kualitas sistem reservasi tiket di website dan aplikasi mobile PT. XYZ sangat diperlukan sebagai tolak ukur customer PT. XYZ dengan penyajian sistem yang ditawarkan. Kenyamanan dan kepuasan customer PT. XYZ dalam menggunakan kedua jenis media aplikasi reservasi tiket harus terus ditingkatkan guna mendukung kemajuan PT. XYZ.

2. METODA

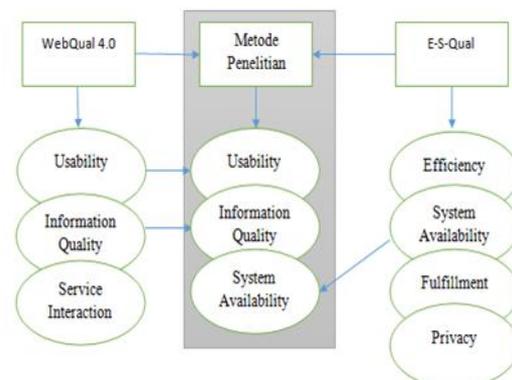
Untuk mendukung penelitian ini, metode yang digunakan yaitu jenis metode penelitian kuantitatif evaluatif. Penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian kuantitatif karena jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif atau angka (dalam index pengukuran yang disebut WQI atau WebQual Index) dan dapat diukur secara statistik saat pengujian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu proses penting karena data akan diolah untuk mendapatkan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara online kepada para pengguna sistem reservasi tiket yang terdapat pada website ataupun aplikasi mobile PT. XYZ, dimana responden akan diminta untuk mengisi kuesioner sesuai dengan penilaian dari responden. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui penilaian responden terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas sistem reservasi tiket di website ataupun aplikasi mobile PT. XYZ dari sudut pandang responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan memanfaatkan fasilitas Google Drive yang dibagikan melalui beberapa jejaring sosial (Facebook, Line, Whatsapp). Selain menggunakan kuesioner, data pelengkap lain diperoleh dari pencarian di internet dan sumber website yang terpercaya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Data yang dikumpulkan melalui instrumen kemudian ditabulasi sebelum data tersebut dianalisis. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua persyaratan yang penting yaitu validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 19 (sembilan belas) pernyataan yang ditentukan dari metode yang dipakai. Metode yang dipakai adalah pemilihan kesesuaian dimensi dari metode WebQual dengan E-S-Qual seperti yang ditampilkan pada gambar 1. mengenai pemilihan kesesuaian dari pernyataan-pernyataan yang terdapat pada WebQual dan E-S-Qual.



Gambar 1. Hybrid WebQual dengan E-S-Qual

Skala kuesioner yang digunakan adalah skala Likert 1-4. pemilihan skala kuesioner mengacu pada kesederhanaan proses analisis data dan pengalaman penelitian sebelumnya. Skala kuesioner Likert 1-4 ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

| No | Jawaban | Kode | Nilai |
|----|---------------------|------|-------|
| 1. | Sangat Setuju | SS | 4 |
| 2. | Setuju | S | 3 |
| 3. | Tidak Setuju | TS | 2 |
| 4. | Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahap analisis utama dari data yang telah diperoleh dari responden. Sebelum dilakukan analisis, maka dilakukan pembobotan kepentingan untuk setiap pernyataan dari responden. Skala kepentingan yang diberikan adalah 1 sampai dengan 4, dimana semakin besar angka maka pernyataan semakin penting menurut responden. Pemilihan skala bobot tersebut mengacu pada skala Likert kuesioner penelitian ini. Angka pembobotan akan dikombinasikan dengan data mentah responden melalui perhitungan yang berdasar pada Webqual untuk mencari Webqual Index. Pengkombinasian bobot kepentingan dengan data mentah didasarkan pada website dan aplikasi mobile PT. XYZ.

Penulis menggunakan teknik analisis Statistik Deskriptif. Teknik analisis ini digunakan untuk menganalisa data dengan cara menjelaskan, mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Salah satu teknik analisis statistik deskriptif yang dapat digunakan yaitu penyajian data dalam bentuk tabel. Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, dan menyajikan data dalam bentuk visual seperti histogram, poligon, diagram lingkaran, diagram batang, ataupun diagram lambang (Muhson, 2013).

Berikut rumus yang digunakan untuk melakukan analisa deskriptif yang dijelaskan secara tersirat dalam penelitian Barnes & Vidgen(2002), yaitu:

- Mencari bobot kepentingan. Bobot kepentingan didapat berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang tersedia. Penulis menentukan 15 responden awal yang nantinya pilihan pernyataan akan menjadi bobot kepentingan untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Terjadi Pengulangan bobot kepentingan sebanyak lima kali untuk menutupi bobot kepentingan seluruh responden yang berjumlah 75 orang.
- Weighted Score merupakan rata-rata dari hasil kali antara data mentah responden dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. Weighted Score bisa didapat dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\text{Weighted Score} = \text{Mean} \sum(I \times P)$$

I = Bobot kepentingan yang diberikan responden terhadap pernyataan

- P = Pernyataan yang dipilih oleh responden
- Maximum Score adalah angka yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan.

$$\text{Max. Score} = \text{MoI} \times n$$

MoI (*Mean of Importance*) = rata-rata dari nilai kepentingan seluruh pernyataan.

n = nilai tertinggi yang terdapat pada skala kepentingan.

- WebQual Index (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. WQI didapat dari hasil bagi antara total weighted score dengan total maximum score.

$$\text{WQI} = \frac{\sum \text{weighted score}}{\text{maximum score}}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data dan pengujian, serta penyebaran kuesioner WebQual yang diintegrasikan dengan E-S-Qual, ditunjukkan seperti Tabel 2.

Tabel 2. Pernyataan *WebQual* dengan *E-S-Qual*

| No | Pernyataan Pengukuran | Dimensi |
|-----|---|---------------------|
| 1. | I find the site easy to learn to operate | Usability |
| 2. | My interaction with the site is clear and understandable | |
| 3. | I find the site easy to navigate | |
| 4. | I find the site easy to use | |
| 5. | The site has an attractive appearance | |
| 6. | The design is appropriate to the type of site | |
| 7. | The site conveys a sense of competency | Information quality |
| 8. | The site creates a positive experience for me | |
| 9. | Provides accurate information | |
| 10. | Provides believable information | |
| 11. | Provides timely information | |
| 12. | Provides relevant information | |
| 13. | Provides easy to understand information | |
| 14. | Provides information at the right level of detail | |
| 15. | Presents the information in an appropriate format | |
| 16. | This site is always available for business | System Availability |
| 17. | This site launches and runs right away | |
| 18. | This site does not crash | |
| 19. | Pages at this site do not freeze after I enter my order information | |

Setelah dilakukan analisa didapatkan beberapa hasil seperti Tabel 3.

Tabel 3. Mean of Importance dan Maximum Score

| No | Pernyataan | Mean of Importance | Maximum Score |
|-----|------------|--------------------|---------------|
| 1. | P1 | 3.13 | 12.52 |
| 2. | P2 | 3.07 | 12.28 |
| 3. | P3 | 2.60 | 10.40 |
| 4. | P4 | 2.87 | 11.48 |
| 5. | P5 | 3.13 | 12.52 |
| 6. | P6 | 2.87 | 11.48 |
| 7. | P7 | 3.00 | 12.00 |
| 8. | P8 | 3.07 | 12.28 |
| 9. | P9 | 2.93 | 11.48 |
| 10. | P10 | 3.20 | 12.80 |
| 11. | P11 | 3.00 | 12.00 |
| 12. | P12 | 3.27 | 13.08 |
| 13. | P13 | 3.07 | 12.28 |
| 14. | P14 | 3.13 | 12.52 |
| 15. | P15 | 3.07 | 12.28 |
| 16. | P16 | 3.20 | 12.80 |
| 17. | P17 | 3.00 | 12.00 |
| 18. | P18 | 3.07 | 12.28 |
| 19. | P19 | 3.00 | 12.00 |

Pada Tabel 3, dapat dilihat nilai dari MoI terbesar terdapat pada pernyataan ke-12 (3.27) dan nilai terkecil terdapat pada pernyataan ketiga dengan nilai 2.60. Nilai yang terdapat pada MoI memiliki maksud seberapa penting pernyataan itu menurut responden. Nilai ini akan mempengaruhi perhitungan dari kualitas website dan aplikasi mobile PT. XYZ.

Perhitungan WebQual Index

Webqual Index (WQI) adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Dalam penelitian ini, dilakukan penilaian terhadap kualitas sistem reservasi yang terdapat pada website dan aplikasi mobile PT. XYZ.

Tabel 4. Weighted Score dan WebQual Index (n=75)

| No | Pernyataan | Maximum Score | Website | | Aplikasi Mobile | |
|-------|------------|---------------|----------------|------|-----------------|------|
| | | | Weighted Score | WQI | Weighted Score | WQI |
| 1. | P1 | 12.52 | 10.00 | 0.80 | 9.93 | 0.79 |
| 2. | P2 | 12.28 | 10.80 | 0.88 | 9.57 | 0.78 |
| 3. | P3 | 10.40 | 8.14 | 0.78 | 8.53 | 0.82 |
| 4. | P4 | 11.48 | 9.51 | 0.83 | 9.08 | 0.79 |
| 5. | P5 | 12.52 | 10.20 | 0.81 | 9.67 | 0.77 |
| 6. | P6 | 11.48 | 9.81 | 0.85 | 9.63 | 0.84 |
| 7. | P7 | 12.00 | 10.10 | 0.84 | 9.87 | 0.82 |
| 8. | P8 | 12.28 | 10.80 | 0.88 | 9.79 | 0.80 |
| 9. | P9 | 11.48 | 9.43 | 0.82 | 9.08 | 0.79 |
| 10. | P10 | 12.80 | 10.60 | 0.83 | 9.76 | 0.76 |
| 11. | P11 | 12.00 | 10.20 | 0.85 | 9.77 | 0.81 |
| 12. | P12 | 13.08 | 11.30 | 0.86 | 10.20 | 0.78 |
| 13. | P13 | 12.28 | 10.30 | 0.84 | 9.91 | 0.81 |
| 14. | P14 | 12.52 | 10.40 | 0.83 | 9.84 | 0.79 |
| 15. | P15 | 12.28 | 9.86 | 0.80 | 8.77 | 0.71 |
| 16. | P16 | 12.80 | 10.50 | 0.82 | 9.51 | 0.74 |
| 17. | P17 | 12.00 | 9.49 | 0.79 | 9.97 | 0.83 |
| 18. | P18 | 12.28 | 9.92 | 0.81 | 9.18 | 0.75 |
| 19. | P19 | 12.00 | 11.00 | 0.92 | 9.80 | 0.82 |
| TOTAL | | 230.48 | 192.36 | 0.83 | 181.86 | 0.79 |

Dengan menggunakan WQI, patokan akan kualitas sebuah sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Untuk mencari WQI diperlukan beberapa data pelengkap, seperti weighted score dan juga maximum score. Sementara itu weighted score didapatkan dari rata-rata dari total hasil kali antara data mentah responden dengan bobot kepentingan responden untuk setiap pernyataan. Perhitungan terhadap WQI didapatkan dari pembagian antara *weighted score* dengan *maximum score*.

Dari tabel 4. dapat dilihat keseluruhan nilai dari setiap pernyataan. Untuk WQI dari reservasi pemesanan tiket di website ternyata nilainya lebih besar dibandingkan dengan aplikasi mobile PT. XYZ. WQI dari website pemesanan PT. XYZ sebesar 0.83 dan untuk aplikasi mobile sebesar 0.79. Kualitas suatu sistem (dalam hal ini website dan aplikasi mobile PT. XYZ) semakin baik jika nilainya mendekati 1 pada WQI (Barnes & Vidgen, 2002).

Analisis Kualitas e-Commerce pemesanan tiket PT. XYZ Berdasarkan Tiga Dimensi Penelitian

Perbandingan secara jelas mengenai dimensi apa yang paling mempengaruhi kualitas pemesanan tiket pada website atau mobile PT. XYZ dapat dilihat pada Tabel 5. Mengenai analisa nilai dari masing-masing dimensi.

Tabel 5. Analisis Nilai dari Tiap Dimensi

| No | Dimensi | Pernyataan | Maximum Score | Website | | Aplikasi Mobile | |
|---------|---------------------|------------|---------------|----------------|-------|-----------------|-------|
| | | | | Weighted Score | WQI | Weighted Score | WQI |
| 1. | Usability | P1 – P8 | 94.96 | 79.36 | 0.836 | 76.07 | 0.801 |
| 2. | Information Quality | P9 – P15 | 86.44 | 72.09 | 0.834 | 67.33 | 0.779 |
| 3. | System Availability | P16 – P19 | 49.08 | 40.91 | 0.834 | 38.46 | 0.784 |
| OVERALL | | | 230.48 | 192.36 | 0.83 | 181.86 | 0.79 |

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa dimensi yang paling mempengaruhi penilaian responden adalah usability. Baik itu yang terdapat pada website (WQI sebesar 0.836) atau aplikasi mobile (WQI sebesar 0.801) PT. XYZ. Nilai WQI pada dimensi information quality dan system availability yang terdapat pada website PT. XYZ memiliki nilai yang sama, yakni sebesar 0.834. Untuk nilai WQI pada dimensi information quality dan system availability aplikasi mobile PT. XYZ memiliki perbedaan nilai yang tidak terlalu signifikan, yakni 0.779 pada dimensi information quality dan 0.784 pada dimensi system availability. Pada aplikasi mobile PT. XYZ, dimensi Information Quality memiliki WQI yang paling kecil dibandingkan dengan dua dimensi lainnya.

Pembahasan

Pada nilai rata-rata bobot kepentingan (*Mean of Importance*), didapatkan nilai rata-rata pada setiap pernyataan. Dimana pernyataan ketiga dengan nilai 2.60 memiliki bobot kepentingan yang paling rendah. Pernyataan ketiga yaitu, “menurut saya situs/aplikasi *mobile* ini mudah dinavigasi” menurut responden tidak terlalu penting karena dari hasil yang didapatkan, pernyataan ini memiliki nilai bobot kepentingan yang paling rendah. Lalu pada pernyataan ke-12, yaitu “menurut saya, format penulisan yang ada dalam situs/aplikasi *mobile* ini sangat sesuai untuk penyampaian informasi” memiliki bobot kepentingan paling tinggi dengan nilai 3.27. Menurut peneliti, tingginya bobot kepentingan pada pernyataan ke-12 dikarenakan format penulisan akan suatu tampilan sangat berpengaruh terhadap penilaian. Karena format tampilan suatu sistem merupakan *first impression* yang mempengaruhi penilaian seluruh sistem.

Penilaian berikutnya adalah skala pengukuran keseluruhan sistem. Dalam hal ini digunakan WebQual Index (WQI). WQI adalah sebuah angka hasil penelitian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. Angka yang diolah dengan WQI merupakan data hasil penilaian responden terhadap suatu pernyataan dengan melihat dimensi yang ada (dalam hal ini digunakan dimensi *usability, information quality, dan system availability*). Dalam WQI, jika nilai suatu sistem mendekati 1.00, dapat dikatakan sistem tersebut sangat baik bagi customer. E-Commerce pemesanan tiket PT. XYZ yang diteliti menunjukkan dua nilai WQI. Pada website pemesanan tiket, didapatkan nilai WQI sebesar 0.83. Lalu nilai WQI pada aplikasi *mobile* pemesanan tiket sebesar 0.79. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas e-Commerce pemesanan tiket PT. XYZ sudah sangat baik karena mendapat nilai positif dengan rata-rata 0.81 (81%) dari total responden sebanyak 75 orang.

4. SIMPULAN

e-Commerce pemesanan tiket PT. XYZ memiliki kualitas yang baik menurut pandangan responden. Pada skala WQI (semakin baik jika mendekati nilai 1.00), nilai e-commerce PT. XYZ sebesar 0.81 dengan pembagian pada website sebesar 0.83 dan aplikasi *mobile* sebesar 0.79.

Dimensi yang paling berpengaruh dan mendapat respon paling tinggi dari responden adalah dimensi *usability*. Baik itu pada website maupun aplikasi *mobile* PT. XYZ. Perbedaan kualitas antara website dengan aplikasi *mobile* pemesanan tiket PT. XYZ tidaklah terlalu signifikan. Namun pada aplikasi *mobile*, dimensi *information quality* memiliki nilai WQI paling kecil diantara dimensi yang lain, yaitu sebesar 0.779. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi penilaian kualitas secara keseluruhan.

Namun keseluruhan nilai kualitas e-Commerce pemesanan tiket PT. XYZ terhadap dimensi

usability, information quality, dan system availability berada dalam kualitas yang baik karena ada pada nilai WQI 0.81 (Semakin baik jika mendekati nilai 1.00) menurut penilaian 75 responden yang berkontribusi pada penelitian ini.

UCAPAN TERIMAKASIH

Para Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini dan kepada PT XYZ yang telah memfasilitasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2000. *WebQual: An Exploration of Web-site Quality. Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems*, P.15-22.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to The Assesment of E-Commerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research*, P. 114-127.
- Hidayat, T. 2008. *Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*. Jakarta: Mediakita.
- Mahesa, A. D., & Rahardja, E. 2012. *Analisis Faktor-faktor Motivasi yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha*. Diponegoro Journal Of Management, 130137.
- Melia, N. 2010. *Statistik sampling*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muhson, A. 2013. *Teknik Analisis Kuantitatif*. Yogyakarta.
- Nasution, M., & Mudjahidin. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode WebQual*. Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia.
- Parasuraman, A. 2005. *E-S-Qual : A Multiple-item Scale for Assesing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research, P. 1-21.