

Systematic Literature Review untuk Identifikasi Metode Evaluasi Website Layanan Pendidikan di Indonesia

Nur Hamid Sutanto¹, Ema Utami², Rismayani³

^{1,2}Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta, ³STMIK Dipanegara Makassar

Email : ¹hamid.alsa@gmail.com, ²ema_u@amikom.ac.id ,
[³rismayani@dipanegara.ac.id](mailto:rismayani@dipanegara.ac.id)

Abstract

Website is the main requirement of any profit-oriented or non-profit oriented organization, agency, or company. One of them is the implementation of higher education in Indonesia. The website, which became an alternative and solution in delivering profiles when it was first established, has developed into a service center that is able to bridge the change from direct services through face to face to platform-based services that can be done online. This study aims to identify methods for evaluating and measuring the quality of the Education service website from its user satisfaction assessment. The Systematic Literature Review (SLR) method was used in this study. Researchers use the SLR method to identify, study, and evaluate existing research with focused and interesting topic areas, by presenting relevant research questions. By using the SLR method, researchers can systematically review and identify journals, by following predetermined steps. The results showed that the evaluation of the measurement of the implementation of information system services based on educational websites is using the webqual 4.0 method which focuses on measuring satisfaction from user assessments based on three area aspects, namely usability, information quality, and service interaction quality. Its can be make recommendations for development and improvement in evaluating and developing and improving the use of educational service websites.

Keywords: *webqual, website, service, usability, information quality, service interaction quality, education, Indonesia*

Abstraksi

Website menjadi suatu kebutuhan utama dari lembaga, instansi, atau perusahaan baik yang berorientasi pada profit maupun non-profit. Salah satunya adalah penyelenggaraan Pendidikan tinggi di Indonesia. Website yang menjadi suatu alternatif dan solusi dalam penyampaian profil saat awal kehadirannya, berkembang menjadi pusat layanan yang mampu menjembatani perubahan dari layanan langsung melalui tatap muka berubah menjadi layanan berbasis platform yang dapat dilakukan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi metode untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas website layanan Pendidikan dari penilaian kepuasan penggunanya. Metode Systematic Literature Review (SLR) digunakan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan metode SLR untuk melakukan identifikasi, mengkaji, dan mengevaluasi penelitian yang ada dengan bidang topik yang fokus dan menarik, dengan menyajikan pertanyaan penelitian

yang relevan. Dengan menggunakan Metode SLR peneliti dapat melakukan review dan identifikasi terhadap jurnal secara sistematis, dengan mengikuti langkah-langkah yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pengukuran implementasi layanan sistem informasi berbasis website pendidikan adalah menggunakan metode webqual 4,0 yang berfokus pada pengukuran kepuasan dari penilaian pengguna berdasarkan pada tiga aspek area yaitu usability (kemudahan pengguna), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (interaksi layanan) sehingga dapat menghasilkan rekomendasi pengembangan dan perbaikan dalam melakukan evaluasi dan pengembangan serta perbaikan terkait penggunaan website layanan pendidikan.

Kata Kunci: *webqual, website, layanan, pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, Pendidikan, Indonesia*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan penggunaan website dengan tujuan mengenalkan diri ke masyarakat luas atau profiling dan menyediakan layanan online menjadi satu kebutuhan mutlak bagi lembaga, instansi, perusahaan, dan organisasi di dunia. Di Indonesia layanan berbasis website mampu memberikan solusi untuk menyajikan layanan produk. Baik pemerintah maupun swasta. Bagi Lembaga Pendidikan, akan memiliki daya saing yang tinggi apabila didukung oleh sistem informasi yang baik.[1] Website menjadi salah satu bagian utama dari lembaga pendidikan. Dalam dunia Pendidikan website digunakan dalam rangka menyediakan layanan dan informasi civitas akademika secara khusus dan juga informasi kepada pihak luar atau eksternal.[2] Sistem informasi di dalam dunia Pendidikan sudah banyak diaplikasikan sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan tuntutan perkembangan zaman untuk menghadirkan layanan yang memiliki kecepatan, ketepatan, dan kualitas yang baik.

Setiap lembaga atau instansi memiliki tujuan dan harapannya masing-masing dengan menyediakan layanan website bagi internal maupun eksternal, karena itulah menilai atau mengevaluasi kualitas website menjadi satu factor penting.[3] Yaitu untuk mendapatkan penilaian dan masukan sebagai bahan pengembangan atau juga perbaikan layanan.

Terdapat fakta yang ditemukan tentang harapan adanya pengembangan dalam merancang situs website yang memudahkan pengguna, memberikan informasi yang *up to date*, serta mampu memberikan kepuasan dalam berinteraksi antara website layanan dengan penggunanya secara komprehensif.[4]

Website yang memiliki kualitas layanan yang baik dapat dinilai dari penilaian yang berasal dari penggunaannya, dan tidak hanya berasal dari penyedia layanan saja.[5] Hal tersebut banyak ditemukan dalam pembangunan sistem, yang mengasumsikan bahwa sistem yang baik nilainya justru berasal dari penyedia layanan atau dari pembuat aplikasi layanan.

Dengan semakin berkembangnya aplikasi sistem informasi berbasis layanan yang menggunakan teknologi web, maka perlu adanya suatu standar yang digunakan untuk melakukan evaluasi dan pengukuran serta rekomendasi agar implementasinya dapat dinilai. Berdasarkan hasil analisa tersebut disimpulkan bahwa factor yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi layanan website adalah dengan mengukur persepsi kepuasan para pengguna.[1] Untuk melakukan pengukuran tersebut, metode pengukuran yang bisa digunakan adalah Webqual 4,0. Metode Webqual adalah metode evaluasi aplikasi berbasis web berdasarkan penilaian dari para penggunanya.

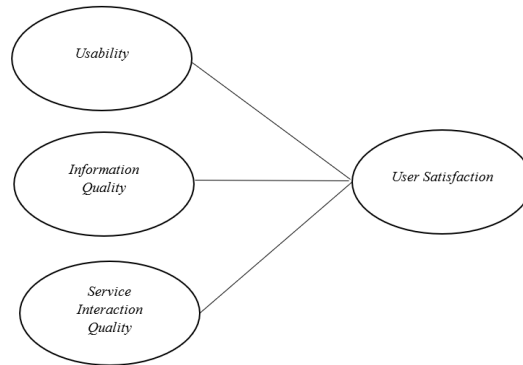
Metode Webqual 4,0 menangkap persepsi pengguna website berdasarkan tiga area yang terdiri dari kemudahan pengguna (Usability), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas layanan interaksi (Service Interaction Quality).[6]

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengumpulan fakta berdasarkan literature review mengenai metode webqual 4,0 yang banyak digunakan untuk mengevaluasi aplikasi layanan berbasis web.

Penelitian dengan menggunakan metode systematic literature review, tujuannya untuk melakukan identifikasi, evaluasi, dan kajian terhadap penelitian dalam bidang tertentu yang relevan serta menarik untuk mendukung pengembangan penelitian selanjutnya. [7]

Metode pengukuran atau evaluasi WebQual 4,0 adalah metode yang memotret kualitas layanan website berdasarkan tiga area yang dapat mewakili dari keseluruhan website dari sudut pandang pengguna aplikasi layanan website.[8]

Metode WebQual mengalami perubahan seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi menjadi WebQual 4,0 dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang terbagi menjadi tiga area, yang meliputi kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kemudahan penggunaan.[9] Model metode WebQual 4,0 [10] ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Metode Webqual 4,0

Tiga area tersebut adalah kemudahan pengguna yang menggambarkan rancangan dari website, kualitas informasi menggambarkan tentang konten isi dari website, sedangkan kualitas interaksi layanan adalah kualitas yang dialami pengguna saat menjelajahi website dan saat pengguna melakukan interaksi atau transaksi.[8]

2. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah audit teknologi informasi menggunakan metode Webqual 4,0. Pengambilan audit teknologi informasi menggunakan Webqual 4,0 sebagai objek penelitian memiliki alasan berikut ini:

- Perubahan pengelolaan layanan yang semula dilakukan secara manual menjadi layanan berbasis teknologi informasi.
- Pengembangan aplikasi sistem informasi layanan banyak menggunakan platform web.
- Dalam implementasinya, diperlukan evaluasi terhadap sistem informasi layanan khususnya sistem informasi berbasis web.

Alur metode penelitian [7] yang digunakan dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2 Alur metode penelitian

- Research Question. Berisi pertanyaan terkait penelitian yang dibuat sesuai dengan topik penelitian.
 1. RQ1 Seberapa sering metode webqual dipakai dalam mengaudit website antara tahun 2018-2020?
 2. RQ2 Apakah metode webqual digunakan untuk mengaudit website?
 3. RQ3 Apakah metode webqual 4,0 digunakan untuk mengevaluasi website yang berhubungan dengan layanan pendidikan?
- Search Process. Dengan istilah lain adalah melakukan proses pencarian dalam rangka memperoleh referensi sumber berdasarkan Research Question (RQ). Proses pencarian menggunakan fasilitas pencarian jurnal dari situs Garda Rujukan Digital (GARUDA) yang dikelola oleh Kementerian Ristekbrin RI dengan alamat url <http://garuda.ristekbrin.go.id/> sebagai data utama dalam penelitian.
- Inclusion and Exclusion Criteria. Tahapan yang dilakukan oleh peneliti menentukan data hasil proses pencarian yang ditemukan bisa untuk digunakan dalam penelitian SLR berdasarkan kriteria berikut ini:
 1. Data yang digunakan adalah antara tahun 2018–2020
 2. Data yang digunakan diperoleh dari <http://garuda.ristekbrin.go.id/>
 3. Data yang digunakan menggunakan metode webqual 4,0

- Quality Assesment. Selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap kualitas data temuan berdasarkan pertanyaan kriteria sebagai berikut:
 1. QA1 Data yang digunakan adalah antara tahun 2018–2020
 2. QA2 Data yang digunakan menyebutkan metode webqual 4,0
 3. QA3 Data yang digunakan menggunakan obyek website pendidikan

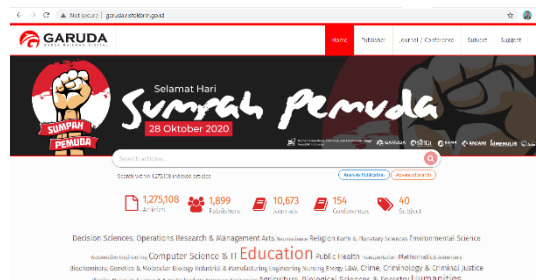
Dari data paper yang digunakan, selanjutnya diberikan penilaian dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Y Jika benar, yang artinya menjawab atau memenuhi kriteria
 2. N Jika salah yang artinya tidak menjawab atau tidak memenuhi kriteria
- Data Collection. Adalah tahap pengumpulan data penelitian. Data utama yang dikumpulkan adalah data jurnal dari situs Garda Rujukan Digital (GARUDA) yang dikelola oleh Kementerian Ristekbrin RI dengan alamat url <http://garuda.ristekbrin.go.id/> yang sesuai berdasarkan pertanyaan, penelitian, dan kriteria yang ditentukan.
 - Data Analysis. Aktifitas yang lakukan dalam tahap ini adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:
 - RQ1 Seberapa sering metode webqual dipakai dalam mengaudit website antara tahun 2018-2020?
 - RQ2 Apakah metode webqual digunakan untuk mengaudit website?
 - RQ3 Apa kelebihan metode webqual dalam mengaudit website?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

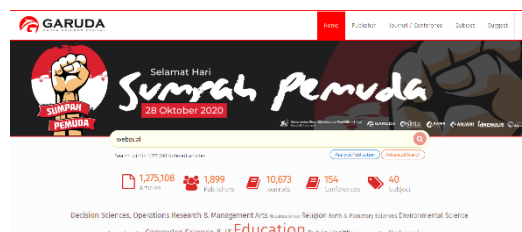
1. Hasil Search Process

Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan proses pencarian data paper dengan menggunakan filter data berdasarkan research question. Dengan mengakses situs <http://garuda.ristekbrin.go.id/> seperti pada gambar 3.



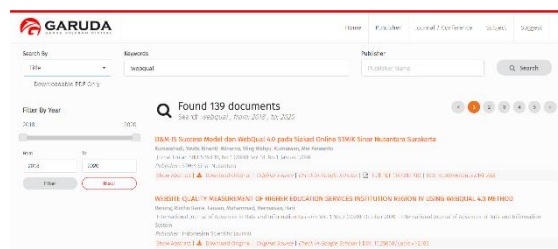
Gambar 3. Tampilan halaman depan <http://garuda.ristekbrin.go.id/>

Selanjutnya melakukan pencarian dengan menuliskan metode yang digunakan yaitu webqual 4,0 pada bagian pencarian dan pilih cari seperti pada gambar 4.



Gambar 4. Menuliskan metode webqual 4,0

Selanjutnya lakukan filter berdasarkan range waktu yaitu antara tahun 2018-2020, seperti pada gambar 5.



Gambar 5. Filter berdasarkan range tahun

Maka situs GARUDA akan menampilkan semua paper yang berada di antara tahun 2018-2020 dengan kata kunci webqual 4,0 berjumlah 139 dokumen yang ditemukan. Data 139 dokumen, peneliti menggunakan 74 data sampel berdasarkan indeks halaman situs GARUDA[11] yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Paper

No	Keterangan
1	"D&M IS Success Model dan WebQual 4.0 pada Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta. Kumarahadi, Yovita Kinanti; Winarno, Wing Wahyu; Kurniawan, Mei Parwanto. Jurnal Ilmiah SINUS Vol 18, No 1 (2020): Vol 18, No 1, Januari 2020. STMIK Sinar Nusantara"
2	"Website Quality Measurement Of Higher Education Services Institution Region Iv Using Webqual 4.0 Method. Rerung, Rintho Rante; Fauzan, Muhammad; Hermawan, Hari, International Journal of Advances in Data and Information Systems Vol. 1 No. 2 (2020): October 2020 - International Journal of Advances in Data and Information System . Indonesian Scientific Journal"
3	"Analisa Kualitas Website Bpjs Kesehatan Dengan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis. Budihartanti, Cahyani; Rusiyati, Sri; Badrul, Mohammad. Prosiding Seminar Nasional Teknoka Vol 4 (2019): Prosiding Seminar Nasional Teknoka .Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta"
4	"Model Pengukuran Kualitas Situs Web Pemesanan Pizza Online Di Indonesia Dengan Metode Webqual Dan Structural Equation Model (SEM). Gardenia, Yulisa. Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma vol 5, no 1 (2018). Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma"
5	"Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Amelia, Lisa; Pradesan, Iis. Jurnal Sistem dan Informatika (JSI) Vol 14 No 1 (2019): Jurnal Sistem dan Informatika (JSI) . Bagian Perpustakaan dan Publikasi Ilmiah - Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali"
6	"Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung. Tristiyanto, Tristiyanto; Saputri, Deviana; Iqbal, Muhammad. KLIK- Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer Vol 7, No 1 (2020) . Lambung Mangkurat University"
7	"Analisis Kualitas Layanan Website Grab Menggunakan Metode Webqual Di Area Kota Denpasar Bali. Anggreni, Putri; Wikrama, I Made Wahyu Artha. Widya Manajemen Vol 1 No 1 (2019): Widya Manajemen . UNHI Press"
8	"Evaluasi Dan Uji Kualitas Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Stmik Sumedang). Helmiawan, Muhammad Agreindra; Akbar, Yopi Hidayatul; Sofian, Yan Yan. JOINT (Journal of Information Technology) Vol 1 No 1 (2019): JoinT (Journal of Information Technology). Bagian Penelitian, Pengabdian Masyarakat & Pusat Inovasi STMIK AMIKBANDUNG"
9	"Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Salestock Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Istichomah, Rizky Nanda; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018) . Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya"
10	"Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. Barus, Ernesto Ersada; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 4 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya"

11	“Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0. Rezkiyani, Ananty Yunanda; Suprpto, Suprpto; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 2 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
12	“Evaluasi Kualitas Layanan Website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Dalilah, Izzati; Kusyanti, Ari; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
13	“Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. Kurniawati, Rizka Amalia; Kusyanti, Ari; Mursityo, Yusi Tyroni. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 3 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
14	“Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Fatmala, Winda Siti; Suprpto, Suprpto; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
15	“Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio). Azizah, Ega Claudia Iqla; Aryadita, Himawat; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 8 (2018). Publisher: Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
16	“Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). Ariska, Okta Dwi; Kusyanti, Ari; Bachtiar, Fitra A. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 8 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
17	“Analisis Kualitas Website Universitas Dengan Metode Webqual (Studi Kasus Web Universitas Kristen Krida Wacana). Hariyanto, Yudi; Kristianto, Edy; Cia, Fredi. Teknik dan Ilmu Komputer VOL. 7 NO. 27 Juli-September 2018. Teknik dan Ilmu Komputer”
18	“Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Kusnadi, Yahdi; Kurnia, Fajar Hadi. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer Vol 5, No 2 (2019): Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer”
19	“Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan). Widyaningsih, Nilasari Mukti; Suryani, Erma. Jurnal Teknologi Informasi, Ilmu Komputer dan Manajemen Vol 2 No 1 (2018). LPPM STMIK Widya Utama”
20	“Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. Warjiyono, Warjiyono; Hellyana, Corie Mei. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 5, No 2: April 2018. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya”
21	“Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual. Santiari, Putu Linda; Rahayuda, I Gede Surya. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu

	Komputer Vol 5, No 2: April 2018. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya”
22	“Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). Nasution, Liyan; Aknuranda, Ismiarta; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 11 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
23	“Evaluasi Kualitas Website Dengan Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya). Haikal, Fajar Ramadhan; Herlambang, Admaja Dwi; Wardani, Niken Hendrakusma. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
24	“Evaluasi Kualitas Kebergunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Pelayanan Pada Website Dinas Pendidikan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Studi kasus : Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan). Priyangga, Rizki Widya; Herlambang, Admaja Dwi; Wardani, Niken Hendrakusma. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
25	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. Akbar, Misbakhul; Rachmadi, Aditya; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 7 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
26	“Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms.com dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance And Performance Analysis (IPA). Japrianta, Andry Lesmana; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 11 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
27	“Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Nurjannah, Nurjannah; Kusyanti, Ari; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
28	“Analisis Kualitas Layanan Situs Kioستix.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Oktavianet, Ninscha Adisti; Kusyanti, Ari; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
29	“Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Kirkpatrick. Mutmainnah, Nur Azizah; Kusyanti, Ari; Mursityo, Yusi Tyroni. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
30	“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0. Rahmawati, Rahmawati; Anwar, Saipul. Intelektualita Vol 7 No 1 (2018): Intelektualita. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama”
31	“Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. Nofirman, Nofirman; Jalinus, Nizwardi; Irfan, Dedy. invotek Vol 19 No 1 (2019): INVOTEK: Jurnal Inovasi, Vokasional, dan Teknologi.

	Universitas Negeri Padang”
32	“Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. Khairunnisa, Khairunnisa; Wasiyanti, Sri. Swabumi Vol 6, No 1 (2018): Vol 6, No 1 Tahun 2018. Universitas Bina Sarana Informatika Kota Sukabumi”
33	“Benchmarking Website E-Commerce Produk Pengolahan Pangan Unggulan Kota Malang Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Webqual 4.0. Rokhman, Miftakhur; Agus Pranoto, Yosep; Ardi Widodo, Kartiko. Jurnal Mnemonic Vol 1 No 2 (2018): Mnemonic Vol. 1 No. 2. Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang”
34	“Analisis Kualitas Layanan Portal Media Online Kota Jogja.Com Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Metode Webqual 4.0. Susanti, Erma; Septrisulviani, Ririn. Jurnal Gaung Informatika Vol 11 No 2 (2018): Jurnal Gaung Informatika Vol 11 No 2 Juli 2018. Jurnal Gaung Informatika”
35	“Evaluasi Website Villas & Homestay Kota Wisata Batu Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance – Performance Analysis (IPA). Haq, Ebid Dliya'ul; Rokhmawati, Retno Indah; Wijoyo, Satrio Hadi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 12 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
36	“Evaluasi Kualitas Layanan Website Simanta Pkn Universitas Muhammadiyah Malang Dengan Pendekatan Webqual 4.0 Dan Analisis IPA. Karina, Yasina Tisha; Kusuma, Wahyu Andhyka. Teknika : Engineering and Sains Journal Vol 2, No 1 (2018): Juni 2018. Universitas Maarif Hasyim Latif “
37	“Kualitas Layanan Website BSI Career Center Dengan Metode Webqual. Kusumo, Aryo Tunjung. Information Management For Educators And Professionals Vol 2 No 2 (2018): Information Management For Educators And Professionals (Juni 2018). Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Bina Insani”
38	“Analisis Kualitas Situs Web Batamos Menggunakan Metode WebQual 4.0. Yodi, Yodi. Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi) Vol 2 No 2 (2018): Agustus 2018. Ikatan Ahli Informatika Indonesia (IAII)”
39	“Pengukuran Kualitas Website Filkom Apps Mahasiswa Universitas Brawijaya Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA). Arief, Masagus Hariadi; Aryadita, Himawat; Az-Zahra, Hanifah Muslimah. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 3 No 1 (2019). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya “
40	“Evaluasi Kualitas Website Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada Website disperkim.malangkota.go.id Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Malang). Hadi, Ikrom Septian; Wijoyo, Satrio Hadi; Bachtiar, Fitra Abdurrachman. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 3 No 1 (2019). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya “
41	“Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna. Husain, T.; Budiyantra, Agus. JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi) Vol 4 No 2 (2018): JATISI MARET 2018. Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) STMIK Global Informatika MDP “
42	“Pengaruh Layanan Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Webqual 4.0. Andayani, Sri. JUTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Vol 2

	No 1 (2018): Jurnal JuSiTik (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komunikasi) . Universitas Katolik Musi Charitas Program Studi Sistem Informasi “
43	“Analisa Kualitas Website Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) Di Kota Makassar Dengan Menggunakan Webqual Modifikasi. Arafah, Muhammad; Maslihatin, Tatik. Jurnal Inspiration Vol 8, No 2 (2018): Jurnal Inspiration Volume 8 Nomor 2. STMIK AKBA “
44	“Pengukuran Kualitas Layanan Website Universitas Tadulako Menggunakan Metode Webqual. Arifin, Suci Ramadhani. Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi Vol 4, No 2 (2018): July-December. Prodi Sistem Informasi - Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum “
45	“Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce (Studi pada Konsumen PT. B). Kurniawan, Rizky; Kusumawati, Andriani; Priambada, Swasta. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 62, No 1 (2018): SEPTEMBER. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya”
46	“Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual dan Servqual. Permatasari, Amellia Ayu; Saputra, Mochamad Chandra; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 3 No 1 (2019). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
47	“Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0. Kharisma, Mala; Anggraeni, Sita. Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol 15 No 1 (2018): TECHNO Periode Maret 2018. PPPM Nusa Mandiri”
48	“Evaluasi Kualitas Website SMK N 2 Pertanian Tugumulyo Menggunakan Metode Webqual. Lingga Wijaya, M.Kom, Harma Oktafia; Yunita, Yunita; Rusdiyanto, Rusdiyanto. JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Vol 3 No 2 (2018): JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Desember . LPPM Universitas Bina Insan”
49	“Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Imissu Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0. Putra, I Ketut Citra Adi; Saputra, Komang Oka; Ariastina, Wayan Gede. Majalah Ilmiah Teknologi Elektro Vol 18 No 2 (2019): Majalah Ilmiah Teknologi Elektro. Universitas Udayana”
50	“Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 4 Lubuklinggau Menggunakan Metode Webqual. Elmayati, Elmayati; Wulandari, Cindi. JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Vol 3 No 2 (2018): JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas) Desember. LPPM Universitas Bina Insan”
51	“Analisis Perbandingan Website e-commerce menggunakan webqual 4.0. Maita, Idria. Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri 2018: SNTIKI 10. UIN Sultan Syarif Kasim Riau”
52	“Implementasi Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website UPT Perpustakaan UNILA. Roliani, Gisella; tiyanto, Tris; Heningtyas, Yunda. Jurnal Komputasi Vol 6, No 2 (2018). Universitas Lampung”
53	“Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Pada Malang Dorm Hostel. Fitrony, Fachri Ayudi; Marisa, Fitri. JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science) Vol 3, No 2 (2018). Universitas Widyagama Malang”
54	“Evaluasi Kualitas Marketplace PT. Metraplaza (Blanja.com) Berdasarkan Kepuasan Pengguna, Kerangka Kerja Webqual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). Ghaisani, Nozomi Alifia; Herlambang, Admaja Dwi; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 12 (2018). Fakultas

	Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
55	“Analisis Kualitas Layanan Website XYZ Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Rusniantoro, Randyka; Kusyanti, Ari; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 6 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
56	“Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. Pamungkas, Ridho; Saifullah, Saifullah. INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi Vol 3 No 1 (2019): Vol. 3 No. 1 Februari 2019. Universitas Nusantara PGRI Kediri”
57	“Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan). Muzacki, Ilham Febi; Perdanakusuma, Andi Reza; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 3 No 3 (2019). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”
58	“Analisis Dan Perancangan Website Sma Trimurti Menggunakan Metode Webqual. Albian, Muhammad aswin; wibowo, januar; Rahmawati, Endra. Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA) Vol 7, No 3 (2018). Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA)”
59	“Analysis of Website Quality Influence ppta.stikom.edu Against User Satisfaction Based on Method of Webqual 4.0. Erlangga, Ryan gusti; Sunarto, Dewiyani; Tjandrarini, Asteria B. Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA) Vol 7, No 1 (2018). Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA)”
60	“Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Website BPRS Al Salaam Amal Salman. Pariddudin, Adiat; Prasastiwi, Puri TeknoIS : Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains Vol 8, No 2 (2018): November. Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Binaniaga”
61	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website DPRD Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. Fitriyana, Mochamad Winnedi; Hariadi, Bambang; Rahmawati, Endra. Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA) Vol 7, No 1 (2018). Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi (JSIKA)”
62	“Analisis Kualitas Layanan Website Sikmb Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Badan Pengusahaan (BP) Batam). Tukino, Tukino. KLIK- Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer Vol 6, No 1 (2019). Lambung Mangkurat University”
63	“Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Annalysis. Andry, Johannes Fernandes; Juliawan, Gary; Hosea, Hosea; Wijaya, Johan. CESS (Journal of Computer Engineering, Science and System) Vol 4, No 1 (2019): Januari 2019. Universitas Negeri Medan”
64	“Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0. Rahmatullah, Syaifur; Purnia, Dini Silvi; Triasmoro, Rizky. Jurnal Kajian Ilmiah Vol 19, No 2 (2019): Jurnal Kajian Ilmiah (DOAJ Indexed). LPPMP Universitas Bhayangkara Jakarta Raya”
65	“Analisis Kualitas Website E-Government Menggunakan Metode Webqual Pada Pemerintah Daerah Morowali. Sutejo, Danang; Soedijono W A, Bambang; Sunyoto, Andi. Informasi Interaktif Vol 3, No 1 (2018): Jurnal Informasi Interaktif. Universitas Janabadra”

66	"Implementation Of Webqual 4.0 For Measuring The Quality Of Baznas.Go.Id Website For User Satisfaction. Nurhadi, Acmad; Yunita, Norma; Mukhayaroh, Anna; Sahirudin, Ahmad. Sinkron : Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika Vol 3 No 2 (2019): SinkrOn Volume 3 Number 2, April 2019. Politeknik Ganesha Medan"
67	"Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran. Dafid, Dafid; Novita, Dien. Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi Vol 1, No 2 (2018): JTKSI. Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi"
68	"Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Alzafa.Com Terhadap Keputusan Pembelian Online. Rahayu, Luci Kanti; Mustika, Wida Prima; Wahyudi, Wahid Fajar. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research Vol 2 No 1 (2018). STIE & STMIK Jayakarta"
69	"Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. Andry, Johanes Fernandes; Christianto, Kevin; Wilujeng, Fuji Rahayu. Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence Vol 5, No 1 (2019): April. Universitas Airlangga"
70	"Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Viu.Com Dengan Menggunakan Pendekatan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. Feb, Michkael; Setyorini, Retno. Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 12 No 1 (2019): DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 12 No. 1 Maret 2019. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nasional (STIENAS) Banjarmasin"
71	"Analisis Kualitas Layanan Website Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual. Apsari, Nindy. INTEGER: Journal of Information Technology Vol 4, No 1: May 2019. Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya"
72	"Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (IPA). Pamungkas, Ridwan Aji. Jurnal Tekno Kompak Vol 13, No 1 (2019): Februari. Universitas Teknokrat Indonesia"
73	"Measuring User Assessments and Expectations: The Use of WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) to Evaluate the Quality of School Websites Syahidi, Aulia Akhrian; Asyikin, Arifin Noor; Subandi, Subandi. Journal of Information Technology and Computer Science Vol 4, No 1: June 2019. Faculty of Computer Science (FILKOM) Brawijaya University"
74	"Evaluasi Kualitas Layanan Situs Web KKN Universitas Merdeka Pasuruan menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Sari, Goesti Sofi Indah; Aknuranda, Ismiarta; Wijoyo, Satrio Hadi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 3 No 5 (2019): J-PTIHK. Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya"

2. Hasil Inclusion and Exclusion Criteria

Data yang didapatkan dari proses pencarian dilakukan penyeleksian menggunakan dasar kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya. Besaran sampel minimal yang digunakan peneliti menggunakan Rumus Slovin yang ditulis dilaman website

Statistikian.com dengan menetapkan margin of error sebesar 5% atau 0,05 dan menggunakan rumus hitungan sebagai berikut[12]:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Sehingga dapat dihitung:

$$n = 139 / (1 + (139 \times 0,05^2))$$

$$n = 139 / (1 + (139 \times 0,025))$$

$$n = 139 / 4,475$$

$$n = 31$$

Berdasarkan perhitungan diatas, 31 paper digunakan untuk menentukan analisis.

3. Hasil Quality Assesment

Tabel 2. Hasil Quality Assesment

No	Judul	QA			Hasil
		1	2	3	
1	D&M IS Success Model dan WebQual 4.0 pada Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta. Kumarahadi, Yovita Kinanti; Winarno, Wing Wahyu; Kurniawan, Mei Parwanto. Jurnal Ilmiah SINUS Vol 18, No 1 (2020): Vol 18, No 1, Januari 2020. STMIK Sinar Nusantara”	Y	Y	Y	V
2	“Website Quality Measurement Of Higher Education Services Institution Region Iv Using Webqual 4.0 Method. Rerung, Rintho Rante; Fauzan, Muhammad; Hermawan, Hari, International Journal of Advances in Data and Information Systems Vol. 1 No. 2 (2020): October 2020 - International Journal of Advances in Data and Information System . Indonesian Scientific Journal”	Y	Y	Y	V
3	“Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis. Budihartanti, Cahyani; Rusiyati, Sri; Badrul, Mohammad.Prosiding Seminar Nasional Teknoka Vol 4 (2019): Prosiding Seminar Nasional Teknoka .Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta”	Y	Y	N	X
4	“Model Pengukuran Kualitas Situs Web Pemesanan Pizza Online Di Indonesia Dengan Metode Webqual Dan Structural Equation Model (SEM). Gardenia, Yulisa. Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma vol 5, no 1 (2018). Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma”	Y	Y	N	X
5	“Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Amelia, Lisa; Pradesan, Iis. Jurnal Sistem dan	Y	Y	Y	V

	Informatika (JSI) Vol 14 No 1 (2019): Jurnal Sistem dan Informatika (JSI) . Bagian Perpustakaan dan Publikasi Ilmiah - Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) STIKOM Bali”				
6	“Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung. Tristiyanto, Tristiyanto; Saputri, Deviana; Iqbal, Muhammad. KLIK- Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer Vol 7, No 1 (2020) . Lambung Mangkurat University”	Y	Y	Y	V
7	“Analisis Kualitas Layanan Website Grab Menggunakan Metode Webqual Di Area Kota Denpasar Bali. Anggreni, Putri; Wikrama, I Made Wahyu Artha. Widya Manajemen Vol 1 No 1 (2019): Widya Manajemen UNHI Press”	Y	Y	N	X
8	“Evaluasi Dan Uji Kualitas Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: STMIK Sumedang). Helmiawan, Muhammad Agreindra; Akbar, Yopi Hidayatul; Sofian, Yan Yan. JOINT (Journal of Information Technology) Vol 1 No 1 (2019): JoinT (Journal of Information Technology). Bagian Penelitian, Pengabdian Masyarakat & Pusat Inovasi STMIK AMIKBANDUNG”	Y	Y	Y	V
9	“Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Salestock Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. Istichomah, Rizky Nanda; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
10	“Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis. Barus, Ernesto Ersada; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 4 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	N
11	“Pengukuran Kualitas Website Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0. Rezkiani, Ananty Yunanda; Suprpto, Suprpto; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 2 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	Y	V
12	“Evaluasi Kualitas Layanan Website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Dalilah, Izzati; Kusyanti, Ari; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
13	“Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0. Kurniawati, Rizka Amalia; Kusyanti, Ari; Mursityo, Yusi Tyroni.	Y	Y	N	X

	Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 3 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”				
14	“Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Fatmala, Winda Siti; Suprpto, Suprpto; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
15	“Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio). Azizah, Ega Claudia Iqla; Aryadita, Himawat; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 8 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	Y	V
16	“Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). Ariska, Okta Dwi; Kusyanti, Ari; Bachtiar, Fitra A. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 8 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	Y	V
17	“Pengukuran Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Kusrandi, Yahdi; Kurnia, Fajar Hadi. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer Vol 5, No 2 (2019): Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer”	Y	Y	N	X
18	“Analisis Kualitas Website Alumni STIKOM Bali Menggunakan Metode Webqual. Santiari, Putu Linda; Rahayuda, I Gede Surya. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 5, No 2: April 2018. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya”	Y	Y	Y	V
19	“Evaluasi Situs Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru-Malang). Nasution, Liyan; Aknuranda, Ismiarta; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 11 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
20	“Evaluasi Kualitas Website Dengan Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya). Haikal, Fajar Ramadhan; Herlambang, Admaja Dwi; Wardani, Niken Hendrakusma. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X

21	“Evaluasi Kualitas Kebergunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Interaksi Pelayanan Pada Website Dinas Pendidikan Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (Studi kasus: Website Dinas Pendidikan Kabupaten Pasuruan). Priyangga, Rizki Widya; Herlambang, Admaja Dwi; Wardani, Niken Hendrakusma. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
22	“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Metode WebQual 4.0. Akbar, Misbakhul; Rachmadi, Aditya; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 7 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
23	“Evaluasi Kualitas Layanan Website Airyrooms.com dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance And Performance Analysis (IPA). Japrianta, Andry Lesmana; Suprpto, Suprpto; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 11 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
24	“Evaluasi Kualitas Layanan Situs Tiket.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Nurjannah, Nurjannah; Kusyanti, Ari; Herlambang, Admaja Dwi. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 1 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
25	“Analisis Kualitas Layanan Situs Kiostix.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. Oktavianet, Ninscha Adisti; Kusyanti, Ari; Rachmadi, Aditya. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	N	X
26	“Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Kirkpatrick. Mutmainnah, Nur Azizah; Kusyanti, Ari; Mursityo, Yusi Tyroni. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol 2 No 10 (2018). Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya”	Y	Y	Y	V
27	“Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0. Rahmawati, Rahmawati; Anwar, Saipul. Intelektualita Vol 7 No 1 (2018): Intelektualita. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama”	Y	Y	Y	N
28	“Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. Nofirman, Nofirman; Jalinus, Nizwardi; Irfan, Dedy. invotek Vol	Y	Y	N	X

	19 No 1 (2019): INVOTEK: Jurnal Inovasi, Vokasional, dan Teknologi. Universitas Negeri Padang”				
29	“Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0. Khairunnisa, Khairunnisa; Wasianti, Sri. Swabumi Vol 6, No 1 (2018): Vol 6, No 1 Tahun 2018. Universitas Bina Sarana Informatika Kota Sukabumi”	Y	Y	N	X
30	“Benchmarking Website E-Commerce Produk Pengolahan Pangan Unggulan Kota Malang Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Webqual 4.0. Rokhman, Miftakhur; Agus Pranoto, Yosep; Ardi Widodo, Kartiko. Jurnal Mnemonic Vol 1 No 2 (2018): Mnemonic Vol. 1 No. 2. Teknik Informatika, Institut Teknologi Nasional Malang”	Y	Y	N	X
31	“Analisis Kualitas Layanan Portal Media Online Kota Jogja.Com Terhadap Pengguna Akhir Menggunakan Metode Webqual 4.0. Susanti, Erma; Septrisulviani, Ririn. Jurnal Gaung Informatika Vol 11 No 2 (2018): Jurnal Gaung Informatika Vol 11 No 2 Juli 2018. Jurnal Gaung Informatika”	Y	Y	N	X

Keterangan Simbol:

V : Paper memenuhi kriteria QA

X : Paper tidak memenuhi kriteria QA

4. Hasil Data Analysis

Pada tahapan data analysis, akan menganalisis pertanyaan dari Research Question dan melihat hasil dari Quality Assesment berdasarkan kriteria.

5. Pembahasan Hasil.

Untuk memperoleh hasil, maka akan dilakukan proses menjawab pertanyaan penelitian atau Research Question berdasarkan hasil dari analisis data.

- RQ1. Seberapa sering metode webqual dipakai dalam mengaudit website antara tahun 2018-2020?

Total keseluruhan terdapat 139 paper yang menggunakan metode Webqual 4,0 selama kurun waktu 2018-2020. Dan diambil 31 paper untuk dilakukakan Quality Assesment. Hasil dari RQ1 terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil RQ1

No	Metode	Jumlah
1	Webqual 4,0	31

Tabel 3 menunjukkan bahwa metode Webqual 4,0 digunakan dominan digunakan untuk pengukuran di tahun 2018-2020.

- RQ2. Apakah metode webqual digunakan untuk mengaudit website?

Total keseluruhan terdapat 139 paper yang menggunakan metode Webqual 4,0. Dan diambil 31 paper untuk dilakukan Quality Assesment. Hasil dari RQ2 terdapat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil RQ2

No	Obyek	Jumlah
1	Website	31

Tabel 3 menunjukkan bahwa metode Webqual 4,0 digunakan dominan digunakan untuk pengukuran sistem informasi website.

- RQ3. Apakah metode webqual digunakan untuk mengaudit website?

Total keseluruhan terdapat 139 paper yang menggunakan metode Webqual 4,0. Dan diambil 31 paper untuk dilakukan Quality Assesment. Hasil dari RQ3 terdapat pada tabel 6.

Tabel 5. Hasil RQ3

No	Obyek Khusus	Jumlah
1	Pendidikan	11
2	Pemerintahan	8
3	Perdagangan	7
4	Lainnya	5

Tabel 5 menunjukkan bahwa metode Webqual 4,0 digunakan setidaknya pada 4 sector yaitu Pendidikan sebanyak 11, pemerintahan sebanyak 8, perdagangan sebanyak 7, dan lainnya sebanyak 5.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil review dan analisis, peneliti mendapatkan fakta berdasarkan literature review mengenai metode webqual 4,0 yang terbukti banyak digunakan oleh Lembaga yang menjalankan model layanan berbasis web. Webqual 4,0 memiliki prosedur pengukuran yang dapat diaplikasi secara mudah dan memiliki dampak yang baik bagi website diberbagai sector layanan, diantaranya Pendidikan, pemerintahan, perdagangan, dan sector lainnya yang berbasis web. Sehingga dapat dijadikan sebagai referensi dalam evaluasi, pengembangan, dan atau perbaikan terhadap aplikasi sistem layanan website.

5. SARAN

Pada penelitian berikutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi dengan metode yang lainnya dengan analisis yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Qotrun and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 1, pp. 122–131, 2015.
- [2] P. L. Santiari and I. G. S. Rahayuda, "Analisis Kualitas Website Alumni Stikom Bali Menggunakan Metode Webqual," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, p. 231, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852576.
- [3] T. Tristiyanto, D. Saputri, and M. Iqbal, "Implementasi Metode Webqual Dan Customer Satisfaction Index Untuk Mengevaluasi Website Perguruan Tinggi Negeri Di Bandar Lampung," *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, p. 57, 2020, doi: 10.20527/klik.v7i1.303.
- [4] R. R. Rerung, M. Fauzan, and H. Hermawan, "Website Quality Measurement of Higher Education Services Institution Region IV Using Webqual 4.0 Method," *Int. J. Adv. Data Inf. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 89–102, 2020, doi: 10.25008/ijadis.v1i2.185.
- [5] D. Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Pseudocode*, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17.
- [6] S. Lukman Ari, Sri suhandiah, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMAN 2 Kota Mojokerto," *JSIKA*, vol. 5, no. 11, pp. 1–14, 2016.
- [7] E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. Werla Putra, and B. Iswara, "Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 2,

- p. 63, 2019, doi: 10.24002/ijis.v1i2.1916.
- [8] R. A. Kurniawati, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 3, pp. 1151–1160, 2018.
- [9] M. J. Roche, A. L. Pincus, M. R. Lukowitsky, K. S. Ménard, and D. E. Conroy, "An integrative approach to the assessment of narcissism," *J. Pers. Assess.*, vol. 95, no. 3, pp. 237–248, 2013, doi: 10.1080/00223891.2013.770400.
- [10] N. A. Mutmainnah, A. Kusyanti, and Y. T. Mursityo, "Evaluasi Website Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang Berdasarkan Presepsi Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 10, pp. 3851–3859, 2018.
- [11] <http://garuda.ristekbrin.go.id/documents?page=1&q=webqual%204,0&select=title> diakses pada 2 November 2020 Pukul 20.45 WIB.
- [12] Hidayat, Anwar. Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sampel. <https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html> diakses pada 3 November 2020 Pukul 08.32 WIB.