

CEK PLAGIASI JURNAL VIA

by Debby Navia

Submission date: 28-Aug-2024 03:31AM (UTC-0400)

Submission ID: 2426624736

File name: JURNAL.pdf (628.48K)

Word count: 3044

Character count: 18772



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 13705-13714

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Layanan Website Ppdb Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0

Debby Navia Anggraini^{1*}, Zunita Wulansari², Rizki Dwi Romadhona³

Universitas Islam Balitar

Email: debbynaviaa@gmail.com^{1*}

Abstrak

Penelitian ini membahas kualitas layanan *website* penerimaan siswa baru di Kota Blitar dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0, yang berfokus pada *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner *online* serta menggunakan Uji *Probability Plot* untuk menilai normalitas distribusi data dan analisis regresi untuk menentukan hubungan antara dimensi kualitas *website* dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian memperlihatkan kalau ketiga dimensi WebQual 4.0 secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kesimpulannya, metode WebQual 4.0 efektif untuk melakukan penilaian dan meningkatkan kualitas *website* penerimaan siswa, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji hipotesis didapatkan dari hasil uji t dan uji F dengan memperlihatkan kalau *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), dan *service interaction quality* (X_3) masing-masing berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t-hitung 4,468, 11,305, dan 5,753 > t-tabel 1,960. Uji F menunjukkan pengaruh signifikan bersama dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F-hitung 261,896 > F-tabel 2,635. Nilai *Adjusted R Square* yakni 0,695 menunjukkan bahwa 69,5% variasi *user satisfaction* diterangkan dengan ketiga variabel tersebut, sedangkan 30,5% dijelaskan oleh variabel lain. Rekomendasi mencakup peningkatan kualitas informasi, interaksi, tampilan, dan edukasi pengguna untuk efisiensi pendaftaran siswa.

Kata Kunci: *Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, PPDB, WebQual 4.0.*

Abstract

This study discusses the quality of new student admission website services in Blitar City and its effect on user satisfaction using the WebQual 4.0 method, which focuses on Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. Using quantitative methods with data collection techniques through online questionnaires and using the Probability Plot Test to assess the normality of data distribution and regression analysis to determine the relationship between website quality dimensions and user satisfaction. The results showed that the three dimensions of WebQual 4.0 significantly affect user satisfaction. In conclusion, the WebQual 4.0 method is effective for assessing and improving the quality of student admission websites, positively affecting user satisfaction both partially and simultaneously. The results of hypothesis testing using the t-test and F-test show that usability quality (X_1), information quality (X_2), and service interaction quality (X_3) each have a positive effect on user satisfaction (Y) with a significance value of $0.000 < 0.05$ and t-calculated 4.468, 11.305, and 5.753 > t-table 1.960. The F test shows a joint significant effect with a significance value of $0.000 < 0.05$ and F-count 261.896 > F-table 2.635. The Adjusted R Square value of 0.695 indicates that 69.5% of the variation in user satisfaction is explained by the three variables, while 30.5% is explained by other variables. Recommendations include improving the quality of information, interaction, appearance, and user education for efficient student enrollment.

Keyword: *Website Quality, User Satisfaction, Student Admission, WebQual4.0*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi di era digital yang terjadi pada masa sekarang secara signifikan mengubah pola perilaku masyarakat, di mana *internet* menjadi sumber utama informasi. Kehadiran *website* bukan hanya kebutuhan, tetapi juga keharusan bagi instansi dan organisasi, termasuk lembaga pendidikan seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). PPDB semakin mengandalkan keberadaan *website* sebagai saluran utama untuk menyajikan informasi dan layanan. PPDB sebagai suatu proses kritis dalam pendidikan menjadi titik fokus dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal bagi penggunanya. Oleh karena itu, perlu analisis menyeluruh mengenai kualitas layanan yang ditawarkan oleh web PPDB dengan tujuan memahami sejauh mana *website* ini memenuhi standar kualitas dan bagaimana hal tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 1. Jumlah Peserta Didik di Kota Blitar

Sumber: Dapodik (2024)

Berdasarkan gambar 1 di atas, Kota Blitar memiliki total ribuan peserta didik dari tiap jenjang pendidikan, meliputi SD sebanyak 6.714 siswa, SMP sebanyak 5.175 siswa, SMA sebanyak 4.879 siswa dan SMK sebanyak 8.369 siswa (Dapodik, 2024). Dengan jumlah siswa tersebut tentunya tiap tahun akan ada kenaikan jenjang pendidikan yang membutuhkan proses pendaftaran secara efisien, salah satu cara adalah dengan menggunakan situs web PPDB. PPDB di Kota Blitar telah mengadopsi sistem pendaftaran *online* melalui *website* resmi. Calon peserta didik, orang tua, dinas pendidikan dan pihak sekolah menggunakan *website* PPDB *Online* ini untuk mengetahui kapasitas dan jumlah siswa baru. *Website* PPBD terus ditingkatkan dan diharapkan situs ini akan menjadi pelayanan yang lebih mudah bagi orang tua dan siswa untuk melakukan pendaftaran.

Sistem PPDB *Online* dibuat untuk memudahkan calon siswa mendaftar dan memastikan proses yang adil, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat secara keseluruhan. Calon siswa-siswi baru dan orang tua dapat dengan mudah membuka *website* PPDB menggunakan perangkat yang memiliki akses *internet*. Ini memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi pendaftaran, pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, dan memantau hasil seleksi (Utami, L. A., dkk, 2018).

PPDB *Online* merupakan layanan aplikasi perangkat lunak yang berbasis web dan beroperasi secara *real time* melalui *internet* (Sitinjak, P. A, dkk, 2022). Namun, keberhasilan proses PPDB tidak hanya ditentukan oleh kehadiran *website*, melainkan juga oleh mutu layanan yang ditawarkan oleh situs web tersebut. Kualitas layanan *website* menjadi faktor kunci dalam pengalaman pengguna, terutama bagi calon siswa dan orang tua yang akan mengakses dan menggunakan *website* tersebut. Aspek-aspek seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, ketersediaan informasi yang lengkap, serta responsifitas terhadap

permintaan pengguna sangatlah penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Menilai kepuasan pengguna sangat krusial untuk mengoptimalkan layanan yang efisien dan efektif. (Abdussamad, Z., 2021).

Sebagai hasilnya, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih mendalam tentang aspek kualitas layanan yang ditawarkan oleh portal PPDB Kota Blitar dengan menerapkan WebQual 4.0, untuk melakukan evaluasi terhadap sejauh mana situs web ini memenuhi standar kualitas dan sejauh mana hal tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna terakhir. Salah satu pendekatan untuk melakukan pengukuran kualitas sistem situs web adalah metode WebQual, yang didasarkan pada umpan balik pengguna terakhir. Metode WebQual dikembangkan dari metode ServQual. Metode WebQual 4.0 berfokus terhadap 3 elemen: *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi) dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan). (Apriliani, D., dkk, 2020). Dalam WebQual 4.0, ketiga variabel tersebut dimanfaatkan untuk memberikan penilaian yang akurat tentang kelayakan web dan tingkat kepuasan pengguna.

Diharapkan dengan menganalisis kualitas layanan website ini dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh *website* PPDB Kota Blitar. Penelitian ini akan menyediakan wawasan yang berharga untuk penyelenggara PPDB serta pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan *website* PPDB, sehingga dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna dan mencapai kepuasan yang lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kota Blitar, dengan fokus pada situs web Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif yang mengambil dasar dari filsafat positivisme. Populasi yang dijadikan sebagai fokus penelitian yaitu peserta didik baru atau orang tua siswa pengguna *website* PPDB Kota Blitar yang mendaftar dan diterima ke Tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP), yang menggunakan *website* tersebut untuk mendapatkan informasi, melakukan pendaftaran, atau melakukan proses terkait penerimaan peserta didik baru pada tahun 2024. Menurut data yang dikumpulkan oleh peneliti dari Dinas Pendidikan Kota Blitar, terdapat 2.511 peserta didik baru yang diterima di SMP se-Kota Blitar. Populasi penelitian terdiri dari 2.511 individu, sesuai dengan jumlah populasi yang telah didapatkan, metode pengambilan sampel bisa menerapkan rumus *Slovin*. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh ukuran sampel sebanyak 345,02607 yang dibulatkan menjadi 345 sampel penelitian. Perencanaan

penggunaan WebQual 4.0 akan menjadi bagian penting dari metodologi penelitian sebagai langkah pertama dalam mengevaluasi kualitas *website* PPDB. Langkah-langkahnya termasuk persiapan awal untuk memahami konsep-konsep kunci, pengembangan kuesioner yang mencerminkan dimensi-dimensi kualitas *website*, uji coba kuesioner untuk memastikan kejelasan dan relevansinya, implementasi kuesioner kepada responden yang mewakili pengguna *website* PPDB, dan analisis data menggunakan metode statistik yang sesuai dengan WebQual 4.0. Teknik dalam mengumpulkan data di penelitian ini dilakukan dengan kuesioner. Dilaksanakan melalui pemanfaatan *software* SPSS yang berguna dalam menganalisis dan mengolah data yang didapatkan dari kuesioner. Langkah pertama dalam analisis data adalah menguji validitas dan reliabilitas item-item kuesioner dengan penggunaan analisis korelasi *Pearson Product Moment* dan koefisien *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif dalam menjabarkan profil responden dan pendistribusian jawaban. Kemudian, dilakukan analisis regresi linier berganda untuk melakukan pengujian terhadap kolerasi antara dimensi-dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda memiliki tujuan untuk memperoleh jawaban apakah dua atau lebih variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Dibawah ini ialah hasil analisis regresi linier berganda dari perhitungan SPSS:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	β	Std. Error
(Constant)	4.092	1.593
Usability Quality	0,291	0,065
Information Quality	0,844	0,075
Service Interaction Quality	0,400	0,070

Menurut hasil analisis regresi linier berganda, didapatkan nilai Beta yang dilakukan untuk persamaan regresi, sehingga didapatkan persamaan regresi seperti dibawah ini:

$$Y = 4.092 + 0.291X_1 + 0,844X_2 + 0.400X_3 + \epsilon$$

Persamaan regresi diatas menggambarkan hubungan parsial antara variabel *independent* serta variabel *dependent*, dari persamaan ini disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta yakni 4.092, memiliki arti kalau variabel X_1 , X_2 , dan X_3 tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pelanggan terhadap *website* PPDB Kota Blitar meningkat sebesar 4.092 satuan.
2. Nilai koefisien regresi kualitas kegunaan (X_1) sebesar 0,291. Jika variabel kualitas kegunaan (X_1) mengalami kenaikan 1% dengan asumsi kualitas informasi (X_2), kualitas interaksi layanan (X_3), dan konstanta bernilai 0, maka kepuasan pengguna terhadap *website* PPDB Kota Blitar mengalami kenaikan sebesar 0,291. Hal tersebut memperlihatkan bahwa variabel *usability quality* (X_1) memberikan berkontribusi positif bagi pengguna.
3. Nilai koefisien regresi *information quality* (X_2) adalah 0.844, maksudnya apabila variabel *information quality* (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1% dengan asumsi *usability quality* (X_1), *service interaction quality* (X_3) dan konstanta yaitu 0. Jadi, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *website* PPDB Kota Blitar mengalami peningkatan dengan nilai 0.844. Hal ini memperlihatkan bahwa variabel *information quality* (X_2) memiliki kontribusi positif bagi pengguna.
4. Nilai koefisien regresi *service interaction quality* (X_3) ialah 0.400, maksudnya apabila variabel *service interaction quality* (X_3) meningkat sebanyak 1% dengan asumsi *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2) dan konstanta adalah 0, maka kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap *website* PPDB Kota Blitar meningkat sebesar 0.400. Aspek ini menunjukkan bahwa variabel *service interaction quality* (X_3) berkontribusi positif bagi pengguna.

2. Uji Hipotesis

Setelah analisis regresi linear berganda, tahap sesudahnya ialah uji hipotesis. Di penelitian ini, uji hipotesis dilaksanakan dengan 2 metode uji yakni, uji t (partial) dan uji F (simultan).

- H1 : Ada pengaruh positif antara *usability quality* (X_1) terhadap *user satisfaction* (Y).
- H2 : Ada pengaruh positif antara *information quality* (X_2) terhadap *user satisfaction* (Y).
- H3 : Ada pengaruh positif antara *service interaction quality* (X_3) terhadap *user satisfaction* (Y).
- H4 : Ada pengaruh positif antara *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service interaction quality* (X_3) terhadap *user satisfaction* (Y).

3. Uji t

Uji t dilakukan dalam uji signifikansi peranan setiap variabel *independent* dihadapkan

dengan variabel *dependent* dalam model regresi linear berganda. uji t dilaksanakan dengan fungsi menentukan apakah variabel *independents*, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*.

$$\begin{aligned} \text{Rumus t tabel} &= t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right) \\ &= t\left(\frac{0,05}{2}; 345 - 3 - 1\right) \\ &= t(0,025; 341) \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas kemudian dicocokkan dengan tabel distribusi t dan didapatkan nilai t tabel sebanyak 1.960. Nilai t tabel ini kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai t hitung setiap variabel *independent* (X) yang didapat berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji t

Variabel	Nilai t	Signifikansi	Keterangan
<i>Usability Quality</i>	4.468	0,000	Diterima
<i>Information Quality</i>	11.305	0,000	Diterima
<i>Service Interaction Quality</i>	5.753	0,000	Diterima

Menurut tabel 2, berikut perbandingan nilai signifikansi yang didapat terhadap signifikansi 0,05 kemudian nilai t hitung yang didapat terhadap nilai t tabel 1.960 untuk pengujian hipotesis H1, H2, dan H3 dengan uji t:

1. Pengujian H1

Diperoleh Nilai sig. untuk pengaruh kualitas kegunaan (X_1) ketika dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y) ialah $0.000 < 0.05$ serta nilai t hitung sebesar $4.468 > t$ tabel 1.960, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa H1 diterima yang menandakan memiliki pengaruh positif kualitas kegunaan (X_1) dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y).

2. Pengujian H2

Diperoleh Nilai Sig. untuk pengaruh kualitas informasi (X_2) ketika dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y) ialah $0.000 < 0.05$, dengan nilai t hitung sebesar $11.305 > t$ tabel 1.960. Oleh karena itu, H2 diterima, menunjukkan bahwa kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh positif ketika dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y).

3. Pengujian H3

Nilai Sig. dalam pengaruh kualitas interaksi layanan (X_3) ketika dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y) ialah $0.000 < 0.05$, dan nilai t hitung sebesar $5.753 > t$ tabel

1.960. Oleh karena itu, H3 diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas interaksi layanan (X_3) ketika dihadapkan dengan kepuasan pengguna (Y).

4. Uji F

Dalam model regresi linier berganda, penggunaan uji F untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh simultan variabel independen ketika dihadapkan dengan variabel dependen. Uji F digunakan untuk menilai apakah kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

$$\begin{aligned} \text{Rumus F table} &= F(k; n - k) \\ &= F(3; 345 - 3) \\ &= F(3; 342) \end{aligned}$$

Hasil perhitungan diatas kemudian dicocokkan dengan tabel distribusi F dan memperoleh nilai F tabel sebanyak 2.635. Nilai F tabel kemudian dilakukan perbandingan dengan nilai F hitung yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 3:

Tabel 3. Hasil Uji F

Model	Nilai F	Signifikansi	Keterangan
Regresi	261.896	0,000	Diterima

Berdasarkan hasil, nilai F hitung yakni 261,896 > dari nilai F tabel yakni 2,635, dan nilai signifikan untuk pengaruh *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_3), dan *Service Interaction Quality* (X_3) secara simultan terhadap User Satisfaction (Y) yakni 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Maka, memperlihatkan bahwa variabel-variabel independen secara signifikan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

5. Koefisien Determinasi

Fungsi dari Koefisien determinasi (R^2) yakni dapat melakukan pengukuran terhadap persentase variabel X kepada variabel Y. Variabel X yang dimiliki pada penelitian ini adalah 3, maka dari itu hasil nilai *Adjusted R Square* yang digunakan. Jika variabel *independent* yang dimiliki hanya 1 atau 2 maka hasil dari nilai *R Square* yang digunakan. Berikut hasil uji R^2 pada perhitungan SPSS:

Tabel 4. Hasil Uji R^2

R Square	Adjusted R Square
0,697	0,695

Berlandaskan *output* tersebut, nilai *Adjusted R Square* sebanyak 0,695. Dalam artian terdapat pengaruh variabel *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), serta *service*

interaction quality (X_3) secara simultan terhadap *user satisfaction* (Y) adalah yakni 69,5%.

SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh yakni variabel *Usability Quality* (X_1), *Information Quality* (X_2), dan *Service Interaction Quality* (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap *User Satisfaction* (Y) baik secara partial (sendiri) maupun secara simultan (bersama – sama). Hasil tersebut didapatkan dari uji hipotesis melalui uji t serta uji F yang secara rinci diuraikan pada point-point berikut:

- a. Pengujian hipotesis pertama (H1) memperlihatkan bahwa *usability quality* (X_1) memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 4,468 yang lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H1 diterima.
- b. Pengujian hipotesis kedua (H2) mengindikasikan bahwa *information quality* (X_2) juga memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Nilai signifikansi untuk pengaruh ini adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 11,305 lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H2 diterima.
- c. Pengujian hipotesis ketiga (H3) mengindikasikan bahwa *service interaction quality* (X_3) memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* (Y). Nilai signifikansi untuk pengaruh ini adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05, serta nilai t-hitung 5,753 lebih besar dari t-tabel 1,960. Oleh karena itu, H3 diterima.
- d. Hasil uji F (simultan) untuk H4 mengindikasikan bahwa ketiga variabel *independent*, yakni *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), dan *service interaction quality* (X_3), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai F-hitung sebesar 261,896 yang lebih besar dari F-tabel 2,635. Oleh karena itu, H4 yang berbunyi "Ada pengaruh positif antara *usability quality* (X_1), *information quality* (X_2), *service interaction quality* (X_3) terhadap *user satisfaction* (Y)." dapat diterima.

Persamaan regresi $Y = 4.092 + 0.291X_1 + 0.844X_2 + 0.400X_3 + \epsilon$ diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan nilai regresi sebesar 0.844, persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna (Y).

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,695 berdasarkan nilai koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari ketiga variabel independen kualitas kegunaan (X_1),

kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi layanan (X_3) secara bersama-sama mampu menjelaskan 69,5% dari variasi kepuasan pengguna (Y). Sementara itu, faktor-faktor yang tidak termasuk dalam model penelitian ini menjelaskan 30,5% sisanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (P. Rapanna (ed.)). CV. Syakir Media Press.
- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, February, 34.
<https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Dapodik. (2024). *Data Pokok Pendidikan*. <https://dapodik.kemdikbud.go.id/pd/1/050000>
- Sitinjak, P. A., & Ghufroni An, M. (2022). Arsitektur Enterprise Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru (Studi Kasus: Smp Kristen 2 Bandar Jaya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 3(1), 1–11.
- Utami, L. A., Ishaq, A., & Maulidiyah, N. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna. *Sinkron*, 3(1), 31–37.
<https://doi.org/10.33395/sinkron.v3i1.10146>

CEK PLAGIASI JURNAL VIA

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
2	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uhamka.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
6	www.journal.stiemb.ac.id Internet Source	1%
7	ejournal.akakom.ac.id Internet Source	1%
8	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
9	jurnal.bsi.ac.id Internet Source	1%

10	Submitted to Universiti Teknologi MARA Student Paper	1 %
11	ojs.unud.ac.id Internet Source	1 %
12	repo.usni.ac.id Internet Source	1 %
13	repository.uniba.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

CEK PLAGIASI JURNAL VIA

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
