

# Analisis Pengaruh Kualitas Website Ahligizi.id Menggunakan Webqual 4.0 dan Dampaknya Terhadap *Continuance Intention* Pengguna

Husin Husin  
Manajemen Informatika  
Politeknik Negeri Jember  
Jember, Indonesia  
husin@polije.ac.id

Muhammad Iqbal  
Jurusan Kesehatan  
Politeknik Negeri Jember  
Jember, Indonesia  
Iqbalbasagili@polije.ac.id

Sabri Balafif  
Ilmu Komputer  
Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Surabaya, Indonesia  
sabri.balafif@ft.um-surabaya.ac.id

**Abstract**—This study aims to examine the quality of the ahligizi.id website and its impact on user continuance intention. Data collection was carried out through an online survey of 74 ahligizi.id users and data processing by structural equation modelling with SmartPLS3. The results showed that the dimensions of webqual 4.0 consisting of usability, information, and service quality did not affect continuance intention from the direct use of the website. User satisfaction has a positive and significant effect on continuance intention. Among the dimensions of webqual 4.0 observed in this study, the dimensions of usability quality and service quality have a positive and significant influence on user satisfaction of the ahligizi.id website. Meanwhile, information quality does not significantly affect user satisfaction.

**Keywords**—Website quality; webqual 4.0 ; Continuance; intention;

**Abstrak**— Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas website ahligizi.id dan dampaknya terhadap continuance intention pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui survei online terhadap 74 pengguna ahligizi.id dan pengolahan data dengan menggunakan structural equation modeling dengan SmartPLS3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi webqual 4.0 yang terdiri atas usability quality, information quality, dan service quality tidak ada yang mempengaruhi continuance intention terhadap penggunaan website secara langsung. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention. Di antara dimensi webqual 4.0 yang diamati dalam penelitian ini maka dimensi usability quality dan service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website ahligizi.id. Sedangkan information quality tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.

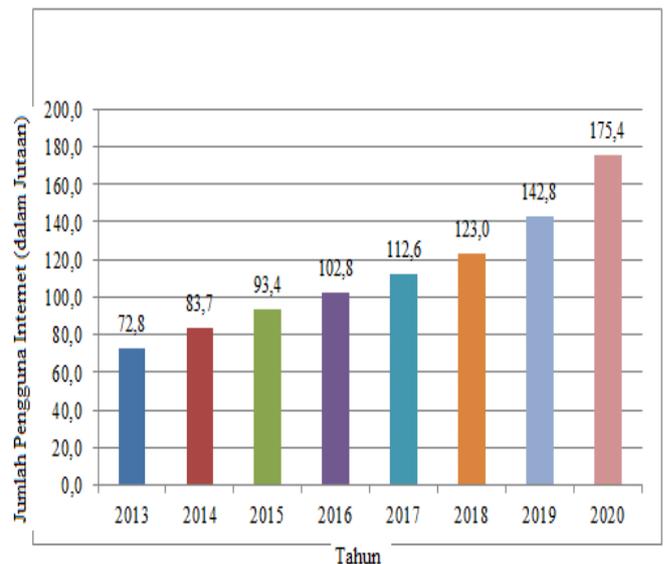
**Keywords**—komponen; Website Quality; Webqual 4.0; Continuance Intention.

## PENDAHULUAN

Internet telah menjadi kebutuhan bagi seluruh penduduk di dunia, termasuk di Indonesia. Tren yang ditunjukkan juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Jika pada tahun 2013, penggunaan internet masih sekitar 72,8 juta penduduk Indonesia, maka pada awal tahun 2020, jumlah pengguna internet sudah mencapai 175,4 juta jiwa atau 64% dari seluruh penduduk di Indonesia. meningkatnya jumlah pengguna internet tersebut berdampak pada gaya hidup masyarakat, sehingga setiap perilaku masyarakat juga tidak bisa dilepaskan dari penggunaan internet dalam bidang kehidupan, mulai perdagangan, pendidikan, dan layanan kesehatan.[1] Penyampaian

informasi dengan dukungan penggunaan internet ini dapat disampaikan dengan media website dan media-media sosial lainnya.

Website merupakan fasilitas internet yang mengoneksikan dokumen baik dalam area lokal maupun internasional. Dokumen yang disampaikan ini disebut dengan *web-page* (halaman web), sedangkan *link* yang berperan dalam memudahkan pengguna bergerak dari halaman web yang satu ke halaman web yang lain disebut dengan *hyper text*. Halaman-halaman ini dapat diakses oleh pengguna melalui aplikasi browser seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan aplikasi *browser* sejenis lainnya [1].



Gambar 1. Tren Penggunaan Internet di Indonesia Periode 2013-2020

Website ahligizi.id merupakan salah satu website yang memberikan pelayanan informasi di bidang gizi dan kesehatan. [1] Pada tahun 2010, platform AhliGiziId bernama Gizi Idamanmu, yang merupakan situs yang berisi tentang informasi gizi dan kesehatan serta layanan konsultasi berbasis Instant Message (IM) Yahoo. Kemudian pada tahun 2016, dilakukan pengembangan media menjadi website ahligizi.id. Selain memberikan layanan informasi dalam bentuk artikel, website ahligizi.id juga memberikan layanan konsultasi kepada penggunanya, webinar, dan layanan program diet.[2]

Seiring dengan perkembangan penggunaannya, website ahligizi.id perlu melakukan evaluasi atas kualitas yang website dan perilaku penggunanya supaya dapat

dilakukan perbaikan di masa yang akan datang. Evaluasi ualitas website secara umum dapat dilakukan dengan menerapkan model Webqual 4.0. *Webqual* 4.0 merupakan instrumen pengukuran kualitas website yang diadaptasi dari *Servqual* atau *service quality* (kualitas pelayanan). Jika pada kualitas pelayanan terdapat lima dimensi pengukuran, yaitu dimensi *tangible*, *responsibility*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, maka dalam *Webqual* 4.0 terdapat tiga dimensi, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. [3]

Mengacu pada uraian mengenai diperlukannya evaluasi atas kualitas website ahligizi.id, [1] penelitian ini selanjutnya bertujuan untuk mengolaborasikan kualitas website dan dampaknya terhadap keberlangsungan minat penggunaan (*continuance intention*) oleh pengguna website. Keberlangsungan minat penggunaan (*continuance intention*) ini penting diamati, karena berkaitan dengan kemanfaatan yang diberikan oleh website tersebut kepada penggunanya.

Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk mengetahui apakah setiap dimensi Webqual 4.0 memiliki dampak secara langsung terhadap *continuance intention* atau tidak. karena kesenjangan penelitian sebelumnya masih meneliti Webqual secara deskriptif [4] dan menghubungkannya secara deskriptif dengan kepuasan pengguna. [5] Lebih lanjut, penelitian sebelumnya juga tidak meneliti pengaruh *information quality* dan *website quality* secara langsung terhadap *continuance intention* tetapi melalui *perceived of use* dan *perceived ease of use*. [6] Bahkan kajian metanalysis yang dilakukan sebelumnya juga menunjukkan bahwa belum ada penelitian yang menghubungkan secara langsung antara *service quality*, *information*, dan *usability* terhadap *continuance intention*, tetapi melalui kepuasan pengguna yang menjadi pembaharuan dalam penelitian ini.[7]

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

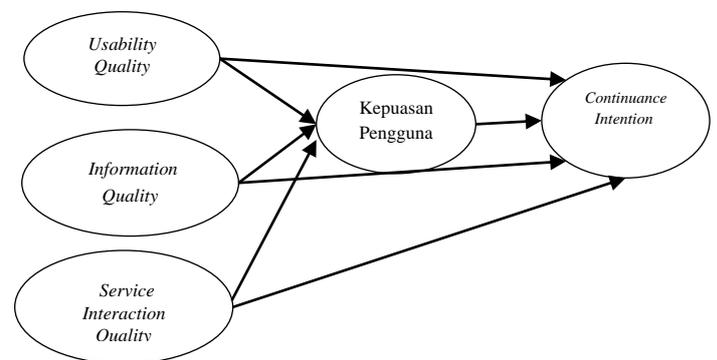
Penelitian ini berbasis pada teori Webqual 4.0 yang dikombinasi dengan model Delone & McLean [8] tentang model keberhasilan sistem informasi dan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT). EDT berbasis pada *cognitive theory* yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi perilaku pengguna pasca penggunaan teknologi atau pasca pembelian produk sebagai fungsi dari adanya harapan, kinerja layanan teknologi yang diharapkan, dan diskonfirmasi kepercayaan. Sebagaimana penelitian [9] yang dilakukan beberapa peneliti sebelumnya yang menjelaskan bagaimana keberhasilan dan kegagalan sistem informasi dapat dievaluasi [10].

Penggunaan Webqual 4.0 sebagai teori untuk menentukan kepuasan masyarakat sering dilakukan, untuk contoh di situs pendidikan [4]. Namun, tidak banyak pengguna teori ini untuk mengevaluasi kepuasan publik di website layanan Ahligizi.id. Sehingga kontribusi dari penelitian ini untuk memberikan rekomendasi indikator kepuasan pengguna terhadap pengguna konsultasi gizi online, khususnya website Ahligizi.id. Model pengukuran kualitas website dapat diukur dengan indikator pertanyaan masing-masing variabel, berikut adalah indikator yang dirancang pada kuesioner:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan

Quality	Description
<b>Usability</b>	
1.	Saya menemukan situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan
2.	Interaksi saya dengan situs ini jelas dan Mengerti
3.	Saya menemukan situs ini mudah dinavigasi
4.	Saya menemukan situs ini mudah digunakan
5.	Situs ini memiliki tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis situs
7.	Situs ini menyampaikan rasa kompetensi
8.	Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya
<b>Information Quality</b>	
9.	Memberikan informasi yang akurat
10.	Memberikan informasi yang dapat dipercaya
11.	Memberikan informasi yang tepat waktu
12.	Memberikan informasi yang relevan
13.	Memberikan informasi yang mudah dipahami
14.	memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat
15.	memberikan informasi dalam format yang sesuai
<b>Service Quality</b>	
16.	Situs web memiliki reputasi yang baik
17.	Pengguna merasa aman untuk mengakses situs web
18.	Pengguna merasa aman tentang informasi pribadi mereka
19.	Situs web menyediakan ruang untuk personalisasi
20.	Website menyediakan ruang bagi masyarakat umum
21.	Situs web memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi
22.	Layanan yang diberikan sesuai format
<b>Satisfaction</b>	
23.	Kepuasan konsumen atas kualitas situs web secara keseluruhan
<b>Continuance Intention</b>	
24.	Apakah berniat untuk menggunakan situs web untuk konsultasi gizi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahi *et al* [10] menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* [8]. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Franque *et al* [11] menyusun temuan bahwa selain mempengaruhi *continuance intention*, kepuasan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya *system quality* dan *information quality*. Adapun, kerangka konseptual dan hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

- H1 : *Usability quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H2 : *Information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

- H3 : *Service internation quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- H4 : Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.
- H5 : *Information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.
- H6 : *Service internation quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.
- H7 : *Usability quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.

#### METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pengguna website ahligizi.id. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dengan menyebarkan kuesioner melalui pemanfaatan *google form*. Data terkumpul dari 74 pengguna yang mengunjungi website ahligizi.id dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Data yang terkumpul dianalisis dengan menerapkan model *structural equation modeling* yang diolah dengan software SmartPLS. SEM adalah sekumpulan model statistik yang digunakan untuk menilai validitas teori dengan empiris dengan *component based Partial Least Square*. Pemodelan persamaan struktural (SEM) dengan kuadrat terkecil parsial (PLS) adalah *partial least square* digunakan untuk menguji dan menilai validitas model teoritis. Pada penelitian sebelumnya telah mengakui potensi SEM untuk mengukur struktur model.[7]

Dalam pengumpulan data, maka peneliti terlebih dahulu menguji validitas dan reabilitasnya. Setelah itu hasil data yang telah diperoleh dari kuesioner di input kedalam software Ms.Excel, kemudian hasil data diolah menggunakan software SPSS, maka selanjutnya dianalisis untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan di atas.

Pengukuran variabel penelitian Webqual 4.0 diadaptasi dari penelitian sebelumnya dengan menggunakan tiga dimensi yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* [3]. Pengukuran variabel kepuasan diadaptasi dari model DeLone & McLean [12]. Sedangkan pengukuran *continuance intention* diadaptasi dari penelitian Rahi *et al* [10].

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode WebQual merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website termasuk peningkatan website ahligizi.id. [13] Metode WebQual menggunakan pendekatan persepsi dari pengguna. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yang dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari website.

Dalam penelitian ini responden adalah pengguna website yang mengunjungi website ahligizi.id dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Berikut dapat dilihat statistik variabel penelitian berdasar nilai rata-rata dan simpangan baku.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel/Indikator	Mean	Std. Deviation
<b>Service Quality</b>	<b>3,9382</b>	<b>0,62921</b>
SrvQ1	3,8784	0,68151
SrvQ2	4,0000	0,75851
SrvQ3	3,8919	0,73219
SrvQ4	3,9189	0,75411
SrvQ5	3,8514	0,75276
SrvQ6	4,0135	0,80228
SrvQ7	4,0135	0,69229
<b>Kepuasan</b>	<b>3,9550</b>	<b>0,65358</b>
Sat1	3,9054	0,68584
Sat2	3,9730	0,70172
Sat3	3,9865	0,81918
<b>Continuance</b>	<b>3,8716</b>	<b>0,70619</b>
Cont1	4,0000	0,77636
Cont2	3,8649	0,79939
Cont3	3,8108	0,80539
Cont4	3,8108	0,82222

Berdasarkan karakteristik responden diketahui bahwa jenis kelamin responden adalah perempuan sebesar 58,1% (43 pengguna) dan laki-laki sebesar 41,9% (31 pengguna). Sementara itu, jika ditinjau dari usia, maka mayoritas pengguna adalah berusia 18-23 tahun sebesar 55,4% (41 pengguna), diikuti oleh pengguna yang berusia >46 tahun sebanyak 14,9% (11 pengguna), berusia 30-35 tahun sebanyak 10,8% (8 pengguna), berusia 36-40 tahun sebanyak 8,1% (6 pengguna), berusia 41-46 tahun sebanyak 5,4% (4 pengguna), dan berusia 24-29 tahun sebanyak 4,1% (3 pengguna).

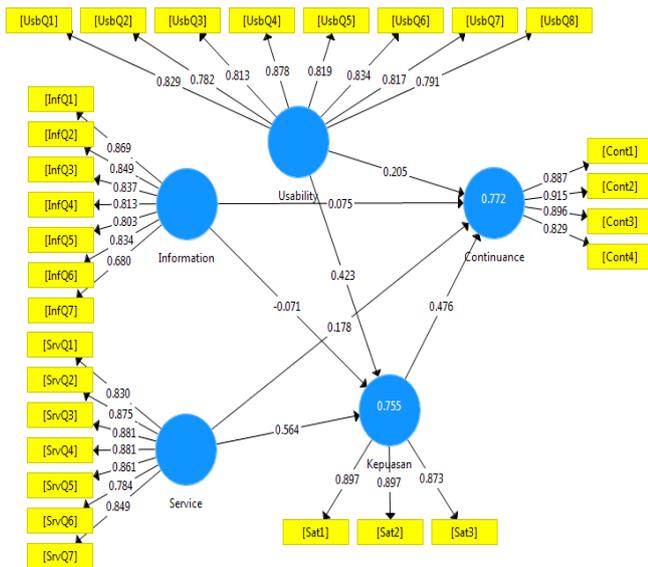
Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian Lanjutan

Selain itu, mayoritas pengguna juga baru tahu website ahli gizi kurang dari 1 tahun sebanyak 62,2% (46 prngguna), 1-2 tahun sebanyak dan >2 tahun masing-masing sebanyak 18,9% (14 pengguna). Statistik deskriptif hasil kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata *usability quality*, *information quality*, *service quality*, dan kepuasan pengguna, serta *continuance intention* pengguna

Variabel/Indikator	Mean	Std. Deviation
<b>Usability Quality</b>	<b>3,9645</b>	<b>0,66548</b>
UsbQ1	3,9189	0,94734
UsbQ2	3,9459	0,77445
UsbQ3	3,9865	0,73080
UsbQ4	3,9595	0,88270
UsbQ5	4,0135	0,76737
UsbQ6	3,9730	0,75803
UsbQ7	3,9865	0,78502
UsbQ8	3,9324	0,83307
<b>Information Quality</b>	<b>4,0019</b>	<b>0,62494</b>
InfQ1	4,0270	0,79335
InfQ2	4,0270	0,79335
InfQ3	3,8784	0,70132
InfQ4	4,1486	0,82233
InfQ5	4,1081	0,69376
InfQ6	3,9459	0,77445
InfQ7	3,8784	0,81009

memperoleh skor di antara 3 dan 4. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah berada pada kisaran cukup setuju dan setuju pada pernyataan yang diberikan kepada responden.

Guna menjawab hipotesis penelitian. maka dilakukan olah data hasil kuesioner dengan menerapkan model persamaan struktural dengan software smartPLS 3. Di mana *output* olahan data dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 3. Structural Equation Modeling Output dengan SmartPLS 3

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji *outer measurement* dengan *structural equation modelling* maka dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar daripada 0,6 dan nilai AVE (*average variance extracted*) yang lebih besar daripada 0,5. Artinya aspek *convergent validity* indikator adalah terpenuhi.

Tabel 3. Convergent Validity, Average Variance Extracted, dan Internal Reliability (Variabel usability dan Information)

Sementara itu, jika dilihat dari nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan yang > 0,6 juga menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi aspek *internal reliability*. Artinya, semua indikator mampu membentuk konstruk dengan baik (Lihat Tabel 3).

Sementara itu, hasil uji *inner measurement* yang digunakan untuk mengetahui hubungan interdependensi antarvariabel sekaligus untuk pembuktian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.

Indikator	Loading Factor	AVE	Cronbach's Alpha
UsbQ1	0,829	0,674	0,931
UsbQ2	0,782		
UsbQ3	0,813		
UsbQ4	0,878		
UsbQ5	0,819		
UsbQ6	0,834		
UsbQ7	0,817		
UsbQ8	0,791		
InfQ1	0,869	0,663	0,914
InfQ2	0,849		
InfQ3	0,837		
InfQ4	0,813		
InfQ5	0,803		
InfQ6	0,834		
InfQ7	0,680		

Tabel 4. Convergent Validity, Average Variance Extracted, dan Internal Reliability (variable Service & Continuance)

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *usability quality* dan *service quality* tidak mempengaruhi

secara langsung terhadap *continuance intention*, tetapi *usability quality* secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan kepuasan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil ini sebagaimana kajian terdahulu [7] yang juga menyatakan bahwa faktor kualitas website memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna [3], dan kepuasan

Indikator	Loading Factor	AVE	Cronbach's Alpha
SrvQ1	0,830	0,726	0,937
SrvQ2	0,875		
SrvQ3	0,881		
SrvQ4	0,881		
SrvQ5	0,861		
SrvQ6	0,784		
SrvQ7	0,849		
Sat1	0,897	0,791	0,867
Sat2	0,897		
Sat3	0,873		
Cont1	0,887	0,779	0,905
Cont2	0,915		
Cont3	0,896		
Cont4	0,829		

pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* [14].

Tabel 5. Path Coefficient dan Pembuktian Hipotesis

Hipotesis	$\beta$	$\rho$ value	Keputusan
Usability → Kepuasan	0,423	0,000	Diterima
Information → Kepuasan	-0,071	0,654	Ditolak
Service → Kepuasan	0,564	0,000	Diterima
Kepuasan → Continuance	0,476	0,000	Diterima
Usability → Continuance	0,205	0,096	Ditolak
Information → Continuance	0,075	0,580	Ditolak
Service → Continuance	0,178	0,193	Ditolak

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pada website *ahligizi.id*, *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan *continuance intention*. Hasil ini dapat dijelaskan bahwa kualitas informasi tidak menjadi faktor penentu pengguna dalam menggunakan website *ahligizi.id*, tetapi pengguna lebih memperhatikan kemudahan dan kenyamanan penggunaan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa secara historis, website *ahligizi.id* memang dilahirkan dari komunitas website berbasis Instant Message (IM) Yahoo. Dengan demikian, hal yang lebih diperhatikan oleh pengguna ketika dialihkan pada website yang saat ini adalah pada layanan konsultasi dan kemudahan penggunaan websitenya. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna website *ahligizi.id* tidak seberapa terpengaruh pada kualitas informasi yang disajikan oleh website *ahligizi.id*, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh *usability quality* dan *service quality*. Hal ini dapat dijadikan masukan kepada tim *ahligizi.id* untuk semakin memperbaiki kemudahan penggunaan, memperbaiki menu-menu dalam navigasi, dan kenyamanan layanan konsultasi serta

meningkatkan kompetensi konsultan kesehatan yang disediakan oleh ahligizi.id. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan dapat melakukan pengembangan model dengan berbasis pada teori lain seperti TAM sebagaimana yang dilakukan oleh Puthur *et al* [5] atau kajian metanalysis yang dilakukan oleh Franque *et al* [11].

### KESIMPULAN

Tujuan Dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji efektifitas dan efisiensi website menggunakan webqual 4.0. adapun hasil penelitian didapat bahwa ketiga dimensi *usability*, *information*, *service* tidak mempengaruhi *continuance intention* terhadap penggunaan website secara langsung. Dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Sedangkan *information quality* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan diantara dimensi webqual 4.0 yang diamati dalam penelitian ini maka dimensi *usability quality* dan *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website ahligizi.id.

### REFERENSI

- [1] M. Iqbal and Husin, "Perancangan dan Implementasi Konsultasi Gizi Online Berbasis Web," *Semin. Nas. Has. Penelit.*, no. 2012, pp. 117–124, 2017.
- [2] M. Iqbal and Husin, "Analisis Perbandingan Kualitas Dan Fasilitas Web Konsultasi Kesehatan Dengan Pendekatan Pieces Framework," *MIKROTIK J. Manaj. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 62–70, 2017.
- [3] M. F. R. R. A. Salim, "Comparative Analysis of Pegipegi. com and Tiket. com website quality using the Webqual 4.0 Method for End User Satisfaction," vol. 8, no. 9, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: [https://www.ieceesem.com/researchpaper/Comparative\\_Analysis\\_of\\_Pegipegi\\_com\\_and\\_Tiket\\_com\\_website\\_quality\\_using\\_the\\_Webqual\\_4\\_0\\_Method\\_for\\_End\\_User\\_Satisfaction.pdf](https://www.ieceesem.com/researchpaper/Comparative_Analysis_of_Pegipegi_com_and_Tiket_com_website_quality_using_the_Webqual_4_0_Method_for_End_User_Satisfaction.pdf).
- [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] J. K. Puthur, A. P. George, and L. Mahadevan, "Understanding citizen's continuance intention to use e-government services: The case of the Indian railway e-ticket booking site," *Int. J. Bus. Inf. Syst.*, vol. 34, no. 2, pp. 183–203, 2020, doi: 10.1504/IJBIS.2020.108343.
- [6] T. Alshammari, C. Messom, and Y. Cheung, "Factors affecting continuance intention of mobile government services," *Proc. Int. Conf. Electron. Bus.*, vol. 2019-Decem, pp. 520–525, 2019.
- [7] H. Husin, W. Dewanto, P. Destarianto, and G. Murti, "Analysis of Online Advertising Content on Purchase Decision in Marketplace," *Proc. - 2019 Int. Conf. Comput. Sci. Inf. Technol. Electr. Eng. ICOMITEE 2019*, vol. 1, pp. 59–64, 2019, doi: 10.1109/ICOMITEE.2019.8921198.
- [8] S. Rahi and M. Abd.Ghani, "Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context," *Int. J. Account. Inf. Manag.*, vol. 27, no. 3, pp. 512–528, 2019, doi: 10.1108/IJAIM-07-2018-0077.
- [9] N. M. Fadhillah, S. Fauziah, D. Riana, A. Eko, A. Yulianto, and B. M. Sulthon, "Influence of Overload Information about COVID-19 Pandemic on Internet for Psychological Illnesses and Behavioral Intentions to Continue Searching for Information," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012018.
- [10] S. Rahi, M. M. Khan, and M. Alghizzawi, "Extension of technology continuance theory (TCT) with task technology fit (TTF) in the context of Internet banking user continuance intention," *Int. J. Qual. Reliab. Manag.*, vol. 38, no. 4, pp. 986–1004, 2021, doi: 10.1108/IJQRM-03-2020-0074.
- [11] F. B. Franque, T. Oliveira, and C. Tam, "Understanding the factors of mobile payment continuance intention: empirical test in an African context," *Heliyon*, vol. 7, no. 8, p. e07807, 2021, doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e07807.
- [12] Q. N. Azizah, T. Hidayat, D. Riana, T. Dwiantoro, Suhardoyo, and S. Fitriana, "Understanding Impact of M-banking on Individual Performance of the DeLone & McLean Method and TTF Perspective," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012009.
- [13] H. Husin, "Analisis Faktor Content Iklan Online Untuk Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan Menggunakan Partial Least Square ( Studi Kasus Pada," vol. 2, no. 2, pp. 81–86, 2021.
- [14] F. Titiani, Erni, D. Riana, C. Budihartanti, S. Rahmatullah, and T. A. Tutupoly, "Analysis of User Satisfaction on Corona.Jakarta.go.id Website: Use Webqual Method 4.0," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, pp. 0–6, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012015.