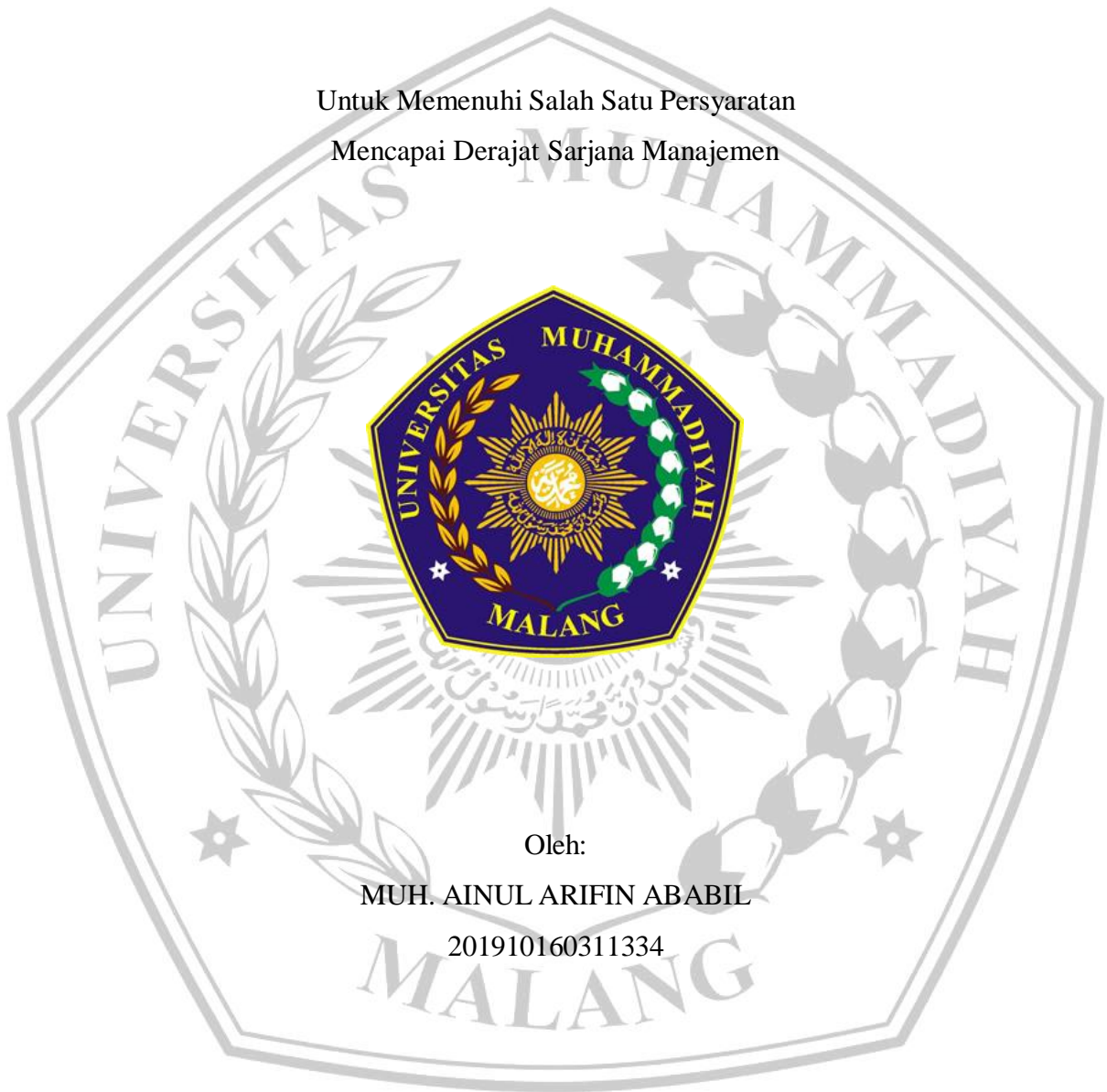


**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA
ACCESS MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

MUH. AINUL ARIFIN ABABIL

201910160311334

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

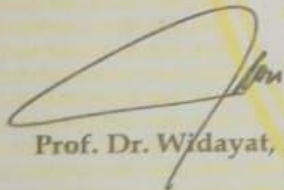
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA ACCESS
MENGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0

Oleh :

Muh. Ainul Arifin Ababil
201910160311334

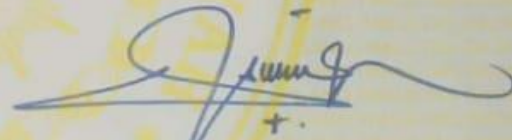
Diterima dan disetujui
pada tanggal 22 Januari 2024

Pembimbing I,




Prof. Dr. Widayat, M.M.

Pembimbing II,



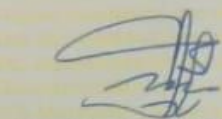
Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA ACCESS MENGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0

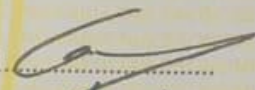
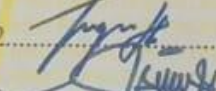
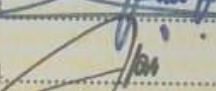
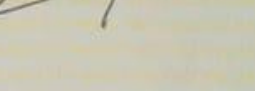
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muh. Ainul Arifin Ababil
NIM : 201910160311334
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.


Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.
Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.
Penguji III : Kenny Roz, S.Kom., M.M.
Penguji IV : Prof. Dr. Widayat, M.M.

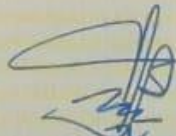
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,




Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Muh. Ainul Arifin Ababil

NIM : 201910160311334

Program Studi : Manajemen

Surel : arifinainul05@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dan hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang,

Yang membuat pernyataan



Muh. Ainul Arifin Ababil

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA
ACCESS MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0**

Muh. Ainul Arifin Ababil*1, Widayat2, Kenny Roz3

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

E-mail: arifinainul05@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pengguna aplikasi *KAI ACCESS*. *WebQual* adalah metode yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen yang mengukur kualitas situs *web* berdasarkan kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas situs *web* pada situs pemesanan *online KAI ACCESS* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu mahasiswa di kota Malang yang pernah melakukan reservasi *online* di *KAI ACCESS* dengan sampel sebanyak 75 responden. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa: 1) kegunaan (*usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan 3) kualitas interaksi layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan, Kualitas *Website*.

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA
ACCESS MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0**

Muh. Ainul Arifin Ababil*1, Widayat2, Kenny Roz3

Management Department University of Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: arifinainul05@gmail.com

ABSTRAC

This research aims to determine user satisfaction with KAI ACCESS application users. WebQual is a method developed by Barnes and Vidgen that measures website quality based on usability, information quality, and service interaction. This study aims to test and analyze the effect of website quality on the KAI ACCESS online booking site on user satisfaction. This study uses a quantitative approach with multiple regression analysis. Sampling using purposive sampling, namely students in Malang city who have made online reservations at KAI ACCESS with a sample of 75 respondents. Based on the results of data analysis, it was found that: 1) usability has a positive and significant effect on user satisfaction, 2) information quality has a positive and significant effect on user satisfaction, and 3) service interaction quality has no positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, Usability, Information Quality, Service Interaction, Website Quality

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna PT. Kereta Api Indonesia *ACCESS* Menggunakan *Website Quality 4.0*”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mencapai derajat sarjana manajemen UMM.

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Drs. Noor Aziz, M.M. selaku Dosen Wali Kelas G angkatan 2019.
5. Prof. Dr. Widayat, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kenny Roz, S.Kom, M.M. selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat hingga penyusunan skripsi ini disusun.
9. Kedua orang tua saya, bapak Agus Riyadi Sakma dan Ibu St. Norma Sehu yang telah mendukung dan memberikan doa terbaiknya untuk menjalani proses penyusunan skripsi dengan baik.
10. Mahasiswa kota Malang yang menjadi responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan jawaban dari kuesioner yang saya buat untuk penelitian ini.

11. Teman-teman yang selalu saling berbagi informasi demi kelancaran bersama.

12. Berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah membantu, hanya sebuah doa dan ucapan terima kasih yang dapat saya sampaikan. Semoga semua bantuan yang diberikan dapat dicatat sebagai amal baik oleh Allah SWT. Akhir kata dengan segala kekurangan dan ketidak sempurnaan yang ada, saya harap dapat memberikan saran untuk perbaikan kedepannya. Atas semua kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Malang,

Penyusun,

Muh. Ainul Arifin Ababil
NIM. 201910160311334



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Pengguna	5
2.2 Kualitas Layanan	7
2.3 Penelitian Terdahulu	8
2.4 Teori <i>Webqual</i>	10
2.5 Kerangka Konseptual	11
2.6 Hipotesis	12
2.6.1 Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	12
2.6.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	12
2.6.3 Pengaruh <i>Service Interaction</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Lokasi Penelitian	14
3.2 Jenis Penelitian	14
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	14
3.3.1 Populasi	14
3.3.2 Sampel	14
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	14

3.4 Definisi Operasional Variabel	15
3.4.1 Variabel bebas / Variabel Independen (X)	15
3.4.2 Variabel terikat / Variabel Dependen (Y)	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data	16
3.6 Uji Instrumen Penelitian	17
3.6.1 Uji Validitas	17
3.6.2 Uji Reliabilitas	18
3.7 Teknik Analisis Data	18
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	19
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	20
3.7.3 Rentang Skala	20
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi	21
3.8 Uji Hipotesis	21
3.8.1 Uji t (Uji Parsial)	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.1 Sejarah Singkat	23
4.2 Hasil Penelitian	24
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian	24
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	25
4.3.1 Uji Validitas	25
4.3.2 Uji Reliabilitas	26
4.4 Uji Asumsi Klasik	26
4.4.1 Uji Normalitas	26
4.4.2 Uji Multikolinearitas	27
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	27
4.4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	28
4.4.5 Rentang Skala	29
4.4.6 Uji Koefisien Determinasi	32
4.5 Uji Hipotesis	32
4.5.1 Uji t (Parsial)	32

4.6 Pembahasan	33
4.6.1 Pengaruh <i>Usability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	33
4.6.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
4.6.3 Pengaruh <i>Service Interaction</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	41



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	16
Tabel 3.2 Skala Likert	17
Tabel 3.3 Rentang Skala dan Pengukuran Variabel	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	27
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	27
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	28
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	28
Tabel 4.9 Rentang Skala Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	30
Tabel 4.10 Rentang Skala Variabel <i>Usability</i> (X1)	30
Tabel 4.11 Rentang Skala Variabel <i>Information Quality</i> (X2)	31
Tabel 4.12 Rentang Skala Variabel <i>Service Interaction</i> (X3)	31
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	32
Tabel 4.14 Hasil Uji t	32

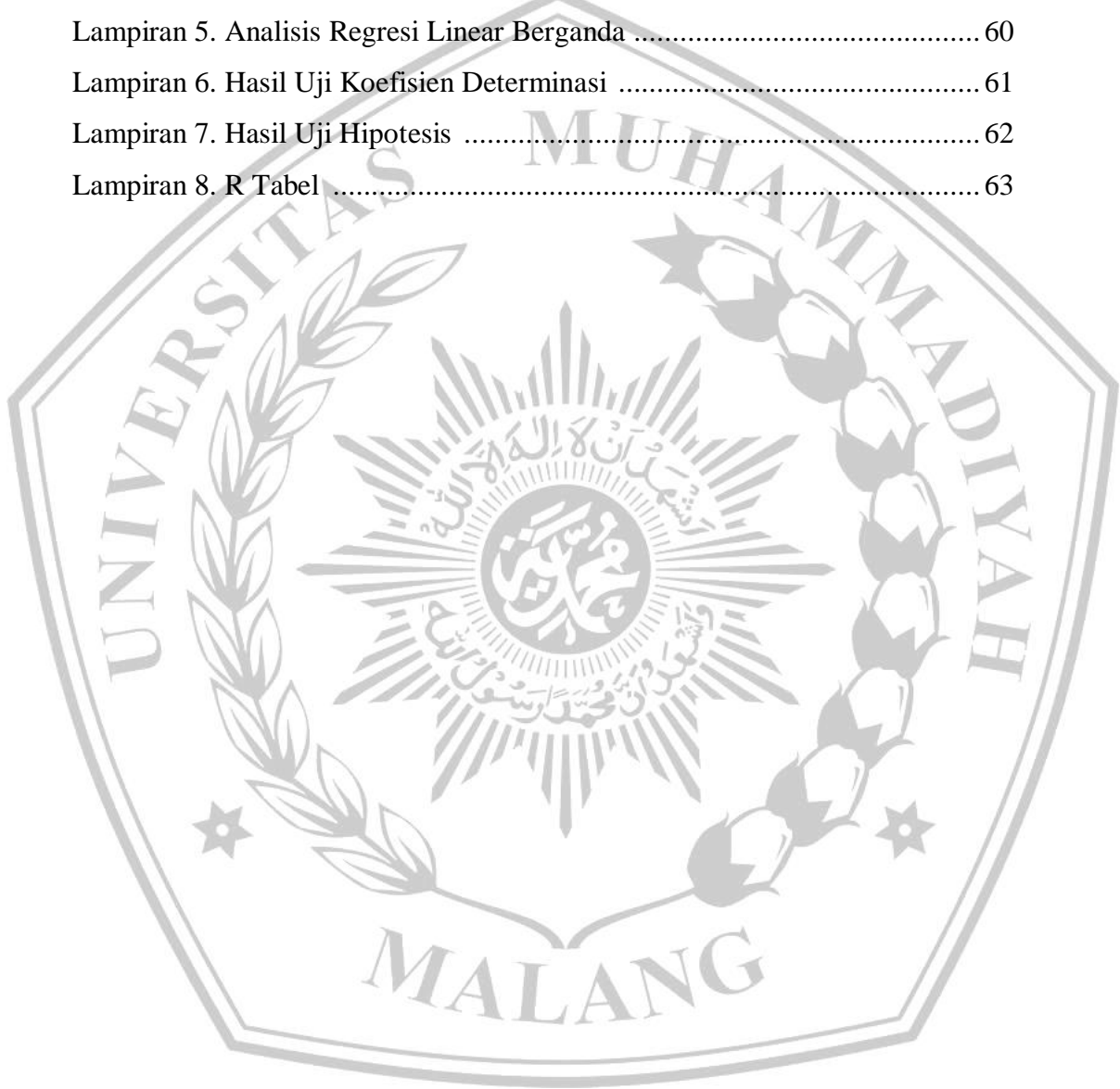
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh Permasalahan.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	41
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	45
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen	53
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
Lampiran 5. Analisis Regresi Linear Berganda	60
Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	62
Lampiran 8. R Tabel	63



DAFTAR PUSTAKA

- Adeli, R. R. Z. (2018). Analisis Hubungan Usability, Information, dan Service Interaction Terhadap Kepuasan Pengguna Agen Perjalanan Online. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ardi, A. N. A., & Yulisetiari, D. (2018). The Effect of Lazada Website Quality to Satisfaction and Consumer Loyalty. 5.
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1), 117–127. <http://jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/view/12>
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. In *Article in Journal of Electronic Commerce Research*. <https://www.researchgate.net/publication/220437591>
- Behera, J. P. (2018). Impact of Service Quality on Customer Loyalty In Indian Banking Sector In Odisha. (June). Company, Inc.
- Delone, W. H. & Mclean, E. R., 2003. Information Success: A Ten Year Update, Management Information System, [ejournal]
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hsu, C., Chang, K., & Chen, M. (2012). and Purchase Intention: Perceived <http://jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/view/12/12>
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna*.
- Khai, N. T. N., Van, N. T. X., Ho, C., Tran, N., Khai, N., Thi, N., & Van, X. (n.d.). *The effects of website quality on customer satisfaction and loyalty to online travel agencies in Vietnam*. <https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS>
- Kotler, Philip, Amstrong, G. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I: Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prehallindo.

- Kotler, P. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Liang, Chiung-Ju, dan Chen, Hui-Ju. 2009. A Study of The Impacts of Website Quality On Customer relationship Performance. *Total Quality Management*. Vol. 20, No. 9, pp.971-988.
- Lovelock, C., & Wright. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service marketing, people, technology, strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT.
- Manasra, E. A.-, Zaid, "Mohammed Khair" Saleem Abu, & TaherQutaisat, F. (2013). Investigating the Impact of Website Quality on Consumers' Satisfaction in Jordanian Telecommunication Sector. *Arab Economic and Business Journal*, 8(1-2), 31-37. <https://doi.org/10.1016/j.aebj.2013.11.004>
- Mardikawati, W., & Farida, N. (n.d.). *PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Pustaka
- Muhsin, A., Dinda, A., & Zuliestiana, S. E. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung*. 4(3).
- Nasir, M., & Tata M. S, M. (2013). PEMBELIAN ACCESORIES DI SOLO Analysis Attributes of Product on Purchasing Decisions Accessories in Solo. *Ekonomi Nasional*, 394-401(2), 394-401.
- Nielsen, J., 1993, *Usability Engineering*, Academic Press, San Diego.
- Nofirman, N., Jalinus, N., & Irfan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 19(1), 129-138. <https://doi.org/10.24036/invotek.v19i1.369>
- Oktivianet, N. A., Kusyanti, A., & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Situs Klostix.com Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Vol. 2, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Pikkarainen, T., Pijjarainen, K., Karjaluoto, H. & Pahnla, S. 2004. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, Vol. 14, No. 3, h. 24-35.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (n.d.). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0*. <http://www.bsi.ac.id><http://www.nusamandiri.ac.id>

- Roz, K. (2020). Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 8(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3782>
- Sugianto, & Vivi. (2014). Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Dan Perceived Enjoyment Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna M-Business. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 10(1), 207–217.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014), Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset,
- Trisnawandari, U. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Rayon Makassar Timur. *Skripsi*, 133.
- Wahyono, Teguh. 2004. Sistem Informasi Akuntansi : Analisis, Desain, dan Pemrograman Komputer. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139–146. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>
- Widayat. (2018). Statistika Multivariat (Pada Bidang Manajemen dan Bisnis). Malang: UMM Pers.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1). Yogyakarta.
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>
- Lelang, P., Kantor Pelayanan, D. I., Negara, K., Lelang Jember, D., Yudhiharso, W., Yulisetiari, D., & Irawan, B. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERTA NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN CITRA*.
- Zakinah, A. gatri. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Keuangan Di Sekolah. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 15(2), 174–185. <https://doi.org/10.47111/jti.v15i2.3220>

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PT. KERETA API INDONESIA ACCESS MENGGUNAKAN WEBSITE QUALITY 4.0

ORIGINALITY REPORT

11 %	11 %	2 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet Source	6 %
2	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	3 %
3	ejournal.kopertais4.or.id Internet Source	2 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

