

Pendekatan PLS-SEM pada Persepsi Percaya dan Penggunaan Informasi untuk Situs Web Informatif

Umi Probayekti^{1,2}, Ridi Ferdiana^{*1}, P. Insap Santosa¹

¹Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Sleman, D.I. Yogyakarta 55281, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta, D.I. Yogyakarta 55224, Indonesia

[Diserahkan: 31 Oktober 2024, Direvisi: 13 Januari 2025, Diterima: 15 Januari 2025]

Penulis Korespondensi: Ridi Ferdiana (email: ridi@ugm.ac.id)

INTISARI — Kepercayaan dijabarkan dalam berbagai konteks, seperti *e-commerce*, *e-government*, ulasan daring, dan informasi kesehatan daring. Kredibilitas dan kualitas informasi merupakan elemen fundamental dalam membangun kepercayaan pada konteks-konteks tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membangun indikator persepsi percaya (*trust perception*, TP) dan penggunaan informasi (*information use*, IU) dalam konteks evaluasi informasi. Pembangunan indikator melalui tiga proses, yaitu pencarian, pengelompokan, dan perumusan. Indikator yang relevan dikelompokkan berdasarkan kesamaan untuk merumuskan pernyataan yang kemudian divalidasi oleh tiga pakar melalui validasi *face-and-content*. Indikator TP dan IU yang tervalidasi kemudian diuji menggunakan *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM). Pengukuran menggunakan data 110 partisipan yang terdiri atas 55 pustakawan akademik Indonesia dan 55 mahasiswa. Partisipan menanggapi pernyataan indikator setelah mengevaluasi informasi dari empat situs web informatif yang disiapkan. Penelitian ini menghasilkan lima indikator TP dan satu indikator IU, yang kemudian TP secara signifikan memprediksi IU. Lima indikator TP mendeskripsikan TP sebagai informasi yang masuk akal, relevan dengan kebutuhan, disediakan oleh penulis dan penyedia terpercaya, serta dilengkapi dengan informasi penulis, informasi penyedia, dan sumber referensi yang mudah diakses. IU dideskripsikan sebagai informasi yang digunakan karena kredibilitasnya. Pengukuran menunjukkan perilaku partisipan yang berbeda. Perbedaan kebutuhan memengaruhi penilaian, sedangkan kepercayaan terhadap penulis dan penyedia tidak menunjukkan bias terhadap jenis partisipan. TP secara signifikan memprediksi IU dengan model yang memiliki kesesuaian moderat dan kekuatan prediktif yang bervariasi di setiap situs web. Teruji sebagai alat ukur yang reliabel, valid, dan signifikan dalam memprediksi IU, TP dapat digunakan sebagai alat untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi kepercayaan pada informasi daring.

KATA KUNCI — Pustakawan Indonesia, Pembangunan Indikator, Penggunaan Informasi (IU), Persepsi Percaya (TP).

I. PENDAHULUAN

Kepercayaan adalah alasan untuk tindakan. Kepercayaan menciptakan keyakinan bahwa pihak yang dipercaya tidak akan menyebabkan kerugian [1]. Hal ini merupakan dasar definisi kepercayaan dalam konteks seperti *e-commerce*, *e-government*, situs web informasi kesehatan daring, dan situs web ulasan daring. Dalam konteks *e-commerce*, kepercayaan berarti keyakinan dalam melakukan pembelian [2] di lingkungan yang tidak pasti [1], dengan harapan bahwa penjual memiliki kompetensi dan tanggung jawab [1]. Dalam konteks *e-government*, sikap warga terhadap layanan elektronik pemerintah bergantung pada kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pemerintah [3] dalam melindungi data dan privasi saat menggunakan *e-government* [4]. Dalam konteks ulasan produk/jasa daring, ulasan yang dipercaya didasarkan pada kualitas informasi [5], kredibilitas pemberi ulasan, relevansi dengan kebutuhan pengguna [6], dan keandalan [5]. Ulasan dengan karakteristik tersebut mendukung pemahaman pembaca dan pengambilan keputusan [7]. Informasi kesehatan daring mengarahkan pembaca untuk memercayai dan mengikuti saran kesehatan yang disajikan [8]. Kepercayaan terhadap informasi kesehatan daring didasarkan pada kredibilitas, kualitas informasi, dan desain konten [9]. Faktor kredibilitas [10] mencakup referensi [11], kredibilitas penulis [9], informasi tentang penulis [12], dan rekomendasi [10]. Faktor kualitas informasi meliputi kegunaan [10], kesesuaian dengan kebutuhan [13], kemampuan untuk dapat dipahami [14], dan objektivitas [15]. Faktor desain meliputi

kemudahan dipahami [16], desain yang baik [10], kemudahan penggunaan [17], dan tata letak informasi [14]. Dengan demikian, kepercayaan pada situs web *e-commerce* melibatkan produk yang ditawarkan dan penyedia produk tersebut. Kepercayaan pada situs web *e-government* berkaitan dengan keamanan data pribadi yang terlibat dalam layanan serta kinerja layanan tersebut, bukan pada penyedia layanan itu sendiri [3], bukan pada penyedia layanan itu sendiri. Kepercayaan pada situs web ulasan daring terkait dengan rekomendasi mengenai produk atau jasa [5]. Sementara itu, kepercayaan pada informasi kesehatan daring didasarkan pada kredibilitas penyedia informasi dan kualitas informasi tersebut [9]. Kredibilitas dan kualitas informasi merupakan elemen dasar pembangun kepercayaan pada keempat konteks tersebut. Kesamaan ini memberikan peluang untuk membangun persepsi percaya (*trust perception*, TP) pada situs web informatif.

Situs web informatif berfokus pada penyediaan pengetahuan dan edukasi bagi audiensnya tanpa menawarkan produk atau jasa. Dalam empat konteks tersebut, informasi berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga kepercayaan terkait erat dengan informasi dan produk/jasa. Sebaliknya, produk situs web informatif adalah informasi itu sendiri, dengan tujuan meningkatkan pengetahuan. Dengan demikian, informasi berkaitan langsung dengan kepercayaan.

Ketika seseorang mengakses *e-commerce*, *e-government*, situs ulasan daring, dan situs informasi kesehatan daring, penilaian informasi terkait dengan produk yang ditawarkan. Namun, ketika orang mengakses situs web informatif,

penilaian dilakukan langsung terhadap informasi sebagai produk. Penilaian ini dikenal sebagai evaluasi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun indikator TP pada situs web informasional dalam konteks evaluasi informasi di lingkungan akademik.

Dalam konteks evaluasi informasi, penekanan strategi strategi adalah pada sumber informasi untuk memercayai informasi daring [18]. Strategi terdiri atas beberapa petunjuk yang mengarahkan individu untuk menyelidiki informasi berdasarkan petunjuk-petunjuk tersebut, yang di antaranya adalah alasan mencari informasi, cara informasi diperoleh, kemudahan menyelidiki informasi, pengetahuan tentang informasi, dan keahlian penulis dalam topik terkait. Namun, elemen-elemen yang mendasari kepercayaan selama proses evaluasi informasi belum diidentifikasi secara eksplisit. Penelitian tersebut tidak secara spesifik menyebutkan jenis situs webnya, tetapi konteks penelitiannya adalah evaluasi informasi pada situs web [18]. Sementara itu, penelitian lain menggunakan situs web informasional, yaitu situs web berita, untuk membuktikan bahwa evaluasi konten mengarahkan kesediaan untuk menggunakan konten tersebut [19]. Dimensi konten yang dianalisis adalah kredibilitas, kualitas, keterbacaan, dan keahlian. Namun, konsep kepercayaan tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Situs web informasional telah menjadi objek penelitian untuk memvalidasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi subjektif [20], mengukur kredibilitas [21], dan menyelidiki perilaku evaluasi informasi oleh pengguna [22]. Penelitian ini berkontribusi dalam mendeskripsikan TP yang muncul ketika seseorang mengevaluasi informasi. Indikator yang reliabel dan valid digunakan untuk menggambarkan TP. TP dan indikatornya menjadi dasar untuk penelitian yang menguji berbagai faktor yang memengaruhi TP terhadap informasi daring.

Indikator-indikator ini merupakan elemen kunci dalam proses evaluasi informasi. Banyaknya situs web dengan beragam kualitas informasi mengharuskan individu untuk mengevaluasi informasi [23], termasuk informasi yang dihasilkan oleh *generative AI*. Studi ini juga memberikan wawasan atau konfirmasi kepada perancang konten situs web atau penyedia informasi mengenai elemen-elemen kunci TP yang mengarahkan individu dalam menggunakan informasi di situs web.

Pengukuran TP melibatkan penggunaan informasi (*information use*, IU) karena tujuan utama evaluasi informasi adalah untuk menggunakannya [23]. Oleh karena itu, penelitian ini juga mendefinisikan konsep IU. Penelitian ini bermaksud menentukan: (1) indikator-indikator TP dan IU, dan (2) signifikansi TP dalam memprediksi IU.

II. METODOLOGI

Eksperimen dirancang untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan situs web sebagai materi untuk aktivitas partisipan. Teknik *purposive sampling* diterapkan untuk merekrut kedua jenis partisipan. Semua partisipan memberikan persetujuan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan menerima kompensasi. Data merupakan respons partisipan pada pernyataan TP dan IU setelah menyelesaikan tugas dalam skenario. Indikator TP dan IU dikembangkan melalui tiga langkah, yaitu pencarian, pengelompokan, dan perumusan, sebelum diukur menggunakan *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM) dalam perangkat lunak SmartPLS.

Analisis PLS-SEM terdiri atas dua tahap, yaitu pengukuran model dan pengukuran model struktural, dengan tujuan memaksimalkan kecocokan model berdasarkan nilai R^2 [24], [25]. Pengukuran model bertujuan untuk mengukur reliabilitas dan validitas indikator serta konstruk. Pengukuran reliabilitas indikator dilakukan melalui reliabilitas indikator atau *loading*, dengan ambang batas standar $> 0,708$. Reliabilitas konstruk diukur menggunakan *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* (ρ_a dan ρ_c) dengan ambang batas standar $> 0,7$ untuk konsistensi internal. Validitas konstruk diukur menggunakan *average variance extracted* (AVE), dengan ambang batas standar > 0.5 [24]. Penilaian validitas diskriminan dilakukan menggunakan *cross-loading*, kriteria Fornell-Larcker, dan *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT) [26]. Ketiga ukuran ini membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya masing-masing terhadap korelasi indikator tersebut dengan konstruk yang lain, untuk memastikan bahwa indikator memiliki korelasi yang lebih kuat dengan konstruk yang didukungnya. Ketika hasil validitas diskriminan mengonfirmasi tidak adanya redundansi indikator, model dinyatakan sesuai untuk analisis lebih lanjut [25]. Kemudian, pengukuran model struktural menggunakan *path coefficient* untuk mengukur hubungan antarkonstruk, R^2 untuk menilai kesesuaian model merepresentasikan situasi aktual, dan f^2 untuk mengukur ukuran efek konstruk dalam model [24]. Selain itu, ANOVA dua arah dengan replikasi digunakan untuk menganalisis pengaruh dua faktor—partisipan dan situs web—terhadap TP dan IU.

A. PEREKRUTAN PARTISIPAN PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan dua jenis partisipan, yaitu pustakawan akademik dan mahasiswa, yang keduanya berpartisipasi dalam pengujian indikator TP dan IU. Penelitian melibatkan pustakawan karena salah satu standar profesional pustakawan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2017, adalah memberikan panduan literasi informasi, penggunaan sumber daya elektronik, dan sumber referensi. Panduan literasi informasi ini secara rutin dilakukan di perpustakaan akademik oleh pustakawan [27], [28]. Strategi dan pengetahuan yang diberikan oleh pustakawan ini kemudian diterapkan oleh mahasiswa, yang mengadopsi metode serupa [29]. Berdasarkan alasan tersebut, penelitian ini melibatkan pustakawan akademik dan mahasiswa sebagai partisipan.

Perekrutan dilakukan melalui jejaring komunitas pustakawan dan berhasil menghubungi 61 pustakawan akademik dari berbagai wilayah di Indonesia. Setelah berkomunikasi dengan setiap pustakawan, 55 pustakawan akademik menyatakan kesediaannya menjadi subjek penelitian. Partisipan mahasiswa berasal dari Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta, Indonesia. Mahasiswa berasal dari program studi Teologi, Sistem Informasi, dan Arsitektur untuk mewakili bidang ilmu sosial, teknologi, dan desain. Mahasiswa berasal dari angkatan 2020, 2021, dan 2023 untuk merepresentasikan perbedaan perilaku informasi daring untuk tujuan akademik. Sebanyak 55 mahasiswa merespons tawaran peneliti dan bersedia menjadi subjek penelitian. Mereka menghadiri sesi pengumpulan data sesuai dengan jadwal yang telah mereka pilih.

Berdasarkan kalkulator daring Soper untuk ukuran sampel *a-priori* dalam *structural equation modeling* (SEM), ukuran sampel sebesar 110 dianggap memadai untuk mendeteksi dampak [30]. Ukuran sampel minimum yang

direkomendasikan untuk mendeteksi dampak adalah 23, berdasarkan karakteristik yang meliputi ukuran efek yang diharapkan sebesar 0,5, tingkat kekuatan statistik yang diinginkan sebesar 0,8, dengan 2 variabel laten, 5 variabel teramati, dan tingkat probabilitas sebesar 0,05. Dalam PLS-SEM, variabel laten merujuk pada konstruk, sedangkan variabel teramati merujuk pada indikator, dan minimal data sebesar 30 sampel [25]. Dalam penelitian ini, variabel laten adalah TP dan IU, sementara lima variabel teramati adalah indikator TP.

B. SITUS WEB UNTUK SKENARIO EKSPERIMEN

Penelitian ini menggunakan situs web yang sebenarnya sebagai materi dalam skenario untuk memberikan pengalaman autentik dalam mengevaluasi informasi daring [31], [32] tentang *open access*. Pemilihan 12 situs web dimulai dari halaman kelima pada *search engine results page* (SERP) untuk menghindari bias [33]. Tiga pakar ilmu informasi memeriksa kedua belas situs web dan menyepakati berdasarkan *inter-rated reliability* (IRR). Tiga pakar menyepakati empat situs web potensial untuk mengarahkan partisipan mempertanyakan kredibilitas situs web. Tingkat kesepakatan antarpenilai adalah 56%, termasuk kategori moderat berdasarkan rentang nilai κ : 0,41–0,60 [34]. Empat situs web informasi tentang *open access* tersebut terdiri atas dua situs web berbahasa Indonesia dan dua situs web berbahasa Inggris, yaitu sebagai berikut.

1. Blog AjoPiaman: Blog pribadi yang menyediakan berbagai tips, termasuk cara mengakses dan menggunakan sumber daya *open access*. Pemilik blog merupakan penulis utama yang menawarkan informasi komprehensif tentang kompetensinya.
2. Open Access Indonesia Community: situs web ini menjelaskan komunitas dan sumber daya *open access* dengan akuntabilitas yang jelas dan dukungan organisasi, meskipun informasinya agak usang.
3. Open Access Network: situs web Jerman yang dikelola oleh konsorsium beberapa institusi pendidikan tinggi, yang menyediakan penjelasan menyeluruh tentang *open access*. Namun, beberapa halamannya hanya tersedia dalam bahasa Jerman.
4. Open Source: situs web ini menjelaskan tentang *open source*. Informasi singkat *open access* tersedia sebagai bagian dari *open source*, sedangkan informasi tentang perangkat lunak *open source* lebih dominan.

Skenario pengumpulan data mengarahkan partisipan untuk mengevaluasi satu per satu informasi dari keempat situs web. Untuk pustakawan akademik, evaluasi ini bertujuan untuk menentukan informasi yang sesuai sebagai sumber pendukung dalam merancang konten web tentang pengenalan *open access* [35]. Sementara itu, untuk mahasiswa, evaluasi bertujuan menentukan informasi yang meningkatkan pemahaman tentang *open access*. Skenario pengumpulan data dirancang untuk mengarahkan partisipan dalam mengevaluasi, satu per satu, informasi dari empat situs web yang telah ditentukan sebelumnya sebelum menjawab kuesioner untuk setiap situs web tersebut. Partisipan mengevaluasi informasi menggunakan strategi yang biasa digunakan tanpa intervensi dari peneliti. Tidak ada batasan waktu yang ditetapkan secara spesifik untuk mengevaluasi situs web agar partisipan tidak merasa terbatas. Selama partisipan mengevaluasi informasi, dilakukan pengamatan untuk memastikan partisipan benar-benar mengevaluasi informasi. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui aplikasi Zoom untuk partisipan yang berada di

luar kota, sedangkan pustakawan akademik dan mahasiswa lokal diundang untuk melakukan pengambilan data di laboratorium.

C. PEMBANGUNAN INDIKATOR TP DAN IU

Pembangunan indikator mengadopsi indikator dari literatur yang relevan [36], kemudian menyesuaikannya dengan domain evaluasi informasi melalui tiga proses, yakni pencarian, pengelompokan, dan perumusan, yang menghasilkan indikator dalam bentuk pernyataan. Pencarian adalah proses pengumpulan indikator yang relevan dari literatur. Pengelompokan mengumpulkan indikator yang memiliki kesamaan ke dalam satu kelompok. Satu pernyataan kemudian dirumuskan untuk mewakili setiap kelompok indikator. Validasi *face and content* dilakukan oleh para ahli terhadap setiap pernyataan indikator yang dihasilkan.

1) PEMBANGUNAN INDIKATOR PERSEPSI PERCAYA

Pembangunan indikator TP menerapkan tiga proses, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Pencarian indikator kepercayaan dari literatur mengawali pembangunan, lalu pengelompokan indikator yang setema, dan terakhir perumusan satu pernyataan untuk setiap kelompok. Daftar indikator referensi ini kemudian dikelompokkan berdasarkan kesamaan, dengan satu pernyataan indikator mewakili setiap kelompok indikator dalam tahap perumusan:

1. Apa tujuan saya mencari informasi? [18]
2. Saya percaya situs web ini memperhatikan kepentingan pengguna saat ini dan di masa depan [37].
3. Informasi pada situs web ini tidak menarik bagi saya [38].
4. Menurut saya, desain dan informasi pada situs web ini mempertimbangkan keinginan dan kebutuhan penggunanya [37], [39].
5. Saya percaya situs web ini peka terhadap kebutuhan penggunanya [37], [39].
6. Saya percaya situs web ini cukup mengenal penggunanya untuk menawarkan informasi sesuai kebutuhannya [37], [39].
7. Apakah situs web ini mudah untuk diselidiki? [18]
8. Kepercayaan berarti sumber atau informasi dapat dipercaya dan jujur [38].
9. Keterbukaan tentang sumber/penyedia membuat saya percaya pada informasi ini [40].
10. Apakah informasi yang disajikan telah ditinjau? [18]
11. Apakah informasi tersebut masuk akal? [18]
12. Apakah kompetensi penulis sesuai informasinya? [18]
13. Seberapa pengguna familiar dengan sumbernya [40].
14. Tampilan dan nuansa adalah kesan keseluruhan [40].
15. Apakah saya memahami jenis situs web yang menyediakan informasi ini? [18]
16. Informasi di situs web ini tampak asli dan jujur [37].
17. Saya percaya saya dapat memercayai janji-janji yang dibuat oleh situs web ini [37].
18. Situs web ini tidak membuat klaim yang salah [37].
19. Saya percaya situs web menepati janjinya [37], [39].
20. Saran dan rekomendasi pada situs web ini untuk saling menguntungkan [37].
21. Saya percaya situs web ini mempertimbangkan konsekuensi tindakannya terhadap konsumen [37], [39].

22. Saya percaya situs web ini tidak akan sengaja melakukan sesuatu yang merugikan pengguna [37], [39].
23. Saya percaya situs web ini mampu menyajikan informasinya [37], [39].
24. Situs web ini memiliki pengalaman yang cukup dalam menyajikan informasinya [37], [39].
25. Saya dapat mengandalkan informasi di situs web ini [41].
26. Saya percaya aman untuk menggunakan situs web yang menyediakan informasi semacam ini [42], [43].
27. Saya percaya situs web yang menyajikan informasi tersebut dapat diandalkan [42], [43].
28. Saya pikir tidak akan ada masalah menggunakan situs web yang menyediakan informasi ini [42], [43].
29. Saya berpendapat, situs web ini memiliki sumber untuk menyajikan informasinya dengan sukses [37], [39].
30. Saya menghabiskan waktu yang cukup lama di setiap halaman web yang saya kunjungi [38].
31. Saya senang mengunjungi halaman-halaman web ini [38].

Daftar indikator yang dirujuk dikelompokkan berdasarkan kesamaan. Tiap kelompok direpresentasikan dengan sebuah pernyataan indikator gabungan. Dalam Tabel I, kolom “Penggabungan Pernyataan Indikator” menyatakan pernyataan yang dihasilkan untuk tiap kelompok, sedangkan kolom “Indikator Referensi” menyajikan penomoran indikator-indikator referensi dalam tiap kelompok. Sebagian besar indikator dibentuk dari lebih dari satu indikator yang dirujuk, kecuali indikator ke-5 dan ke-10. Sebelas pernyataan dalam Tabel I adalah indikator-indikator TP hasil pengelompokan. Pernyataan indikator hasil penggabungan kemudian diuji dengan validasi *face and content* oleh tiga ahli, yang menggabungkan dan/atau menyempurnakan pernyataan tersebut. Penyempurnaan pernyataan indikator melalui penggabungan dan revisi sebelas pernyataan indikator asli menghasilkan lima indikator. Lima pernyataan indikator yang dihasilkan dan asal pernyataan indikator asli yang digabungkan dan direvisi adalah sebagai berikut:

1. “Situs web menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna” berasal dari indikator 1, 7, dan 10.
2. “Informasi tentang penulis, sumber referensi, dan penyedia dapat diakses” adalah revisi dari indikator 2.
3. “Informasi masuk akal” adalah revisi dari indikator 3.
4. “Penulis dapat dipercaya” adalah revisi dari indikator 4.
5. “Penyedia situs web dapat dipercaya” adalah gabungan indikator 6 dan 8.

Para ahli tidak menganggap indikator 5, 9, dan 11 sebagai indikator TP. Hasilnya, lima indikator yang telah divalidasi didefinisikan sebagai deskripsi TP, sebagaimana dirinci dalam penelitian sebelumnya [35]. Pengukuran ini menganalisis hubungan antara TP dan IU, beserta indikator-indikatornya, karena kepercayaan terhadap informasi mendorong penggunaannya [8]. Pembangunan indikator IU akan dibahas pada bagian berikutnya.

2) PEMBANGUNAN INDIKATOR PENGGUNAAN INFORMASI

IU merupakan tahap akhir dari proses yang dimulai dengan mengenali kebutuhan akan informasi [44], [45]. Kebutuhan ini mendorong evaluasi informasi untuk menilai kredibilitasnya

TABEL I
PERUMUSAN INDIKATOR TP

No.	Penggabungan Pernyataan Indikator	Indikator Referensi
1	Situs web menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	[1]-[6]
2	Atribut penulis, penyedia, layanan, dan sumber daya perpustakaan dapat diakses.	[7]-[9]
3	Informasi masuk akal karena telah ditinjau dan divalidasi sebelum disajikan.	[10]-[11]
4	Penulis kompeten dan terkenal.	[12]-[14]
5	Jenis situs web ini sudah akrab bagi pengguna.	15]
6	Pemilik situs web dapat dipercaya sehingga informasi yang disajikan sesuai dengan yang seharusnya dan benar.	[16]-[19]
7	Situs web memberikan manfaat kepada penggunanya melalui layanan yang disediakan.	[20]-[22]
8	Pemilik situs web memiliki kompetensi untuk menyajikan informasi.	[23]-[24]
9	Informasi di situs web jenis ini aman untuk digunakan.	[25]-[28]
10	Situs web memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menyajikan informasi dengan baik.	[29]
11	Setiap halaman situs web dikunjungi cukup lama untuk menikmati pengalaman tersebut.	[30]-[31]

[46], [47]. Baik kebutuhan maupun kredibilitas menjadi dasar pengambilan keputusan untuk menggunakan informasi. Hasil pencarian indikator dari literatur menghasilkan daftar indikator sebagai berikut:

1. Saya berniat untuk terus menggunakan situs web ini [48].
2. Saya akan terus menggunakan situs web ini [48].
3. Saya berencana terus menggunakan situs web ini [48].
4. Saya mempertimbangkan penggunaan situs web ini [36].
5. Saya sangat mungkin menggunakan situs web ini [36].
6. Saya berniat memanfaatkan layanan elektronik [49].
7. Saya berencana memanfaatkan layanan elektronik [49].
8. Saya mengantisipasi penggunaan layanan elektronik [49].
9. Saya akan terus memanfaatkan layanan elektronik [49].
10. Saya berencana tetap menggunakan layanan elektronik daripada menghentikannya [50].
11. Saya berniat tetap menggunakan layanan elektronik daripada menggunakan metode alternatif [50].
12. Saya tidak akan berhenti memanfaatkan layanan elektronik [50].

Pengelompokan indikator pada Tabel II menghasilkan beberapa indikator dengan menggabungkan elemen-elemen terkait kebutuhan atau kredibilitas informasi. Para ahli sepakat untuk fokus pada dua aspek ini—kebutuhan dan kredibilitas—dalam validasi *face and content* indikator IU. Selain itu, para ahli juga sepakat untuk mengabaikan indikator referensi yang berkaitan dengan layanan elektronik karena inti dari pernyataan tersebut sudah termasuk dalam kelompok indikator referensi lainnya.

Selama diskusi panel, dilakukan penyempurnaan pada indikator ketiga dengan mengganti kata “memilih” menjadi “menggunakan” serta menghapus frasa “memenuhi kebutuhan saya” karena penggunaan sesuatu secara inheren

TABEL II
PERUMUSAN INDIKATOR IU

Penggabungan Pernyataan Indikator	Indikator Referensi
Saya berniat untuk terus menggunakan situs web ini. Saya akan terus menggunakan situs web ini. Saya berencana untuk terus menggunakan situs web ini. Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan situs web ini. Kemungkinan saya menggunakan situs web ini sangat tinggi.	[1]-[5]

mengimplikasikan bahwa hal tersebut memenuhi kebutuhan pengguna. Versi terakhir indikator IU disepakati sebagai “Saya menggunakan informasi ini karena kredibel” [35] menghasilkan satu indikator IU, sebagaimana penelitian lain yang menerapkan satu indikator [51].

Indikator TP dan IU kemudian diuji reliabilitas dan validitasnya menggunakan data dari 110 partisipan. Implementasi PLS-SEM menggunakan perangkat lunak SMARTPLS dilakukan untuk mengukur model struktural yang menghubungkan TP dan IU. PLS-SEM juga memeriksa reliabilitas dan validitas indikator dan konstruk. Analisis model struktural dilakukan setelah indikator dan konstruk dinyatakan reliabel dan valid. Data pengukuran dikumpulkan dari respons 55 pustakawan akademik dan 55 mahasiswa yang mengevaluasi informasi dari empat situs web sesuai dengan skenario eksperimen. Analisis ANOVA dua arah dengan replikasi kemudian digunakan untuk menganalisis interaksi indikator ini dengan setiap kelompok partisipan.

III. HASIL DAN ANALISIS

A. PROFIL PARTISIPAN

Tabel III dan Tabel IV menyajikan profil demografis dari 55 mahasiswa dan 55 pustakawan, dengan rasio gender yang cukup seimbang di kedua kelompok. Semua jenjang pendidikan bidang ilmu perpustakaan/informasi terwakili, dengan lebih dari 50% partisipan pustakawan memiliki gelar Sarjana dan Magister. Partisipan pustakawan juga didominasi oleh individu berpengalaman yang telah bekerja di bidangnya selama lebih dari sepuluh tahun.

Partisipan mahasiswa bervariasi dalam tahun studi dan program studinya, sedangkan partisipan pustakawan dalam lama pengalaman kerja dan jenjang pendidikan di bidang ilmu perpustakaan/informasi. Kedua tipe partisipan ini mewakili dua tingkat keterampilan, yaitu ahli (pustakawan) dan nonahli (mahasiswa). Keberagaman di antara kedua kelompok partisipan ini diharapkan dapat mendukung potensi generalisasi pengujian indikator TP dan IU dalam konteks penelitian ini.

B. PENGUKURAN DAN HASILNYA

Data berasal dari respons partisipan terhadap 5 pernyataan TP dan 1 pernyataan IU untuk empat situs web yang ditetapkan sebagai materi eksperimen. Partisipan memberikan respons terhadap pernyataan-pernyataan tersebut setiap kali selesai mengevaluasi informasi. Respons tersebut kemudian dianalisis berdasarkan model terstruktur yang menghubungkan TP dan IU, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

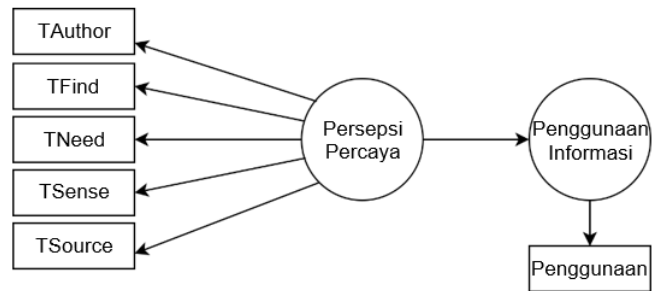
Penamaan lima indikator TP dalam Gambar 1 digunakan dalam tabel hasil dan bagian pembahasan. TAuthor adalah indikator penulis yang dapat dipercaya; TFind adalah indikator kemudahan menemukan informasi tentang penulis; TNeed

TABEL III
PROFIL PUSTAKAWAN AKADEMIK

Karakteristik Pustakawan Akademik		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	30	54,55
	Laki-laki	25	45,45
Ilmu	Diploma	6	10,91
	Sarjana	23	41,82
	Magister	23	41,82
	Doktoral	3	5,45
Durasi berprofesi sebagai pustakawan	< 3 tahun	2	3,64
	3-5 tahun	10	18,18
	5-10 tahun	10	18,18
	>10 tahun	33	60

TABEL IV
PROFIL MAHASISWA

Karakteristik Mahasiswa		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Perempuan	27	49,09
	Laki-laki	28	50,91
Program studi	Arsitektur	19	34,55
	Sistem Informasi	18	32,73
	Teologi	18	32,73
Tahun studi	1 tahun	16	29,09
	3 tahun	19	34,55
	4 tahun	20	36,36



Gambar 1. Model terstruktur untuk pengukuran.

mewakili kesesuaian informasi dengan kebutuhan; TSense mengukur kelogisan informasi; dan TSource mewakili penyedia yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran reliabilitas indikator TP dan IU menghasilkan nilai > 0,708, menandakan bahwa semua indikator dapat diandalkan [25], [26]. TNeed menghasilkan nilai terendah di semua situs web dengan rentang nilai 0,728 hingga 0,775, kecuali untuk TNeed pada Situs Web 3 yang mencapai 0,850, seperti yang ditunjukkan pada Tabel V.

Pengukuran Cronbach's alpha untuk TP di empat situs web menghasilkan nilai antara 0,853 hingga 0,924, memenuhi ambang batas > 0,7 [25], [26]. Nilai composite reliability untuk kedua konstruk juga memenuhi ambang batas > 0,7 [25], [26]. Nilai rho_a berkisar antara 0,861 hingga 0,926 dan rho_c antara 0,895 hingga 0,943. Dengan demikian, TP reliabel sebagai konstruk yang konsisten secara internal dan signifikan dengan nilai P < 0,05.

Nilai AVE untuk TP di empat situs web berkisar antara 0,631 hingga 0,716. Ini berarti konstruk TP menjelaskan 63,1% hingga 71,6% varians pada indikator TP. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara efektif mengukur TP dan validitas konvergen tercapai karena nilai AVE memenuhi ambang batas > 0,5 [25], [26]. Semua pengukuran reliabilitas dan validitas untuk TP signifikan dengan nilai P < 0,05. IU, yang diukur dengan satu indikator, tidak melalui pengujian reliabilitas dan validitas.

TABEL V
NILAI RELIABILITAS INDIKATOR ATAU *LOADING*

Web	TAuthor	TFind	TNeed	TSense	TSource
1	0,817	0,777	0,728	0,780	0,862
2	0,873	0,788	0,738	0,795	0,851
3	0,882	0,856	0,850	0,907	0,887
4	0,863	0,828	0,775	0,858	0,900

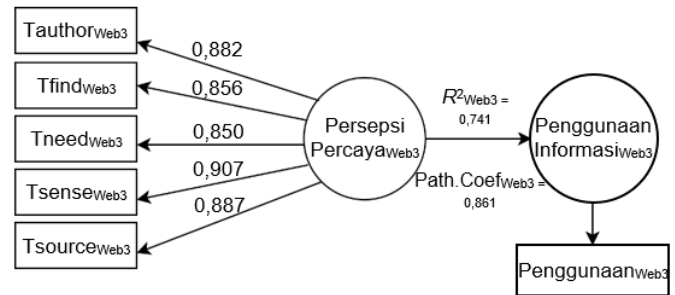
Validitas diskriminan terdiri atas *cross-loading*, Fornell-Larcker, dan HTMT untuk memastikan bahwa tidak ada redundansi. *Cross-loading* dinyatakan dalam nilai rata-rata *loading*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa nilai rata-rata *loading* indikator TP pada TP konsisten lebih tinggi daripada *loading* TP pada IU di semua situs web, termasuk Situs Web 1 yang memiliki rata-rata *loading* TP terendah pada TP. Meskipun demikian, indikator TP pada Situs Web 1 valid dan reliabel dalam mengukur TP karena nilainya tetap > 0,708. Selain itu, nilai rata-rata *loading* TP pada TP di Situs Web 1 tetap lebih tinggi daripada nilai rata-rata *loading* TP pada IU, yang artinya mendukung validitas diskriminan.

Hasil Fornell-Larcker menunjukkan bahwa TP memiliki korelasi lebih tinggi dengan dirinya sendiri dibandingkan dengan IU. TP valid, kecuali untuk Situs Web 1 karena korelasi TP dengan dirinya sendiri sedikit lebih rendah dibandingkan korelasinya dengan IU pada Situs Web 1. Namun, semua nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90 [24], menunjukkan bahwa tidak ada redundansi.

Pengukuran reliabilitas dan validitas untuk indikator dan konstruk menunjukkan bahwa kelima indikator TP terbukti reliabel dan valid. TP sebagai sebuah konstruk dibedakan dari IU, yang mengindikasikan bahwa keduanya reliabel, valid, dan saling berbeda. Dengan kondisi ini, model pengukuran telah memenuhi persyaratan untuk melanjutkan ke pengujian model struktural yang menghubungkan TP dan IU (Tabel VI). Penilaian model struktural mengevaluasi kekuatan TP dalam memprediksi IU dengan mempertimbangkan koefisien jalur, kecocokan model yang ditunjukkan oleh nilai R^2 , dan ukuran efek yang diukur dengan f^2 . Nilai-nilai yang disajikan dalam Tabel VI menunjukkan bahwa hubungan antara TP dan IU positif dan signifikan di seluruh situs web, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien jalur lebih besar dari 0,79 dan nilai $P < 0,05$. Hal ini berarti bahwa tingkat TP yang lebih tinggi berkaitan dengan peningkatan IU.

Nilai R^2 menunjukkan bahwa model menjelaskan tingkat varians IU yang sedang ($0,75 > R^2 \geq 0,5$) [24]. Ukuran efek (f^2) besar, dengan nilai f^2 melebihi 0,35 [24]. Nilai spesifik f^2 di seluruh situs web menunjukkan bahwa TP memiliki pengaruh substansial terhadap IU tanpa multikolinearitas ($VIF < 5$), dengan pengaruh yang lebih kuat terlihat pada beberapa situs web (misalnya Situs Web 3 dengan $f^2 = 2,858$), yang menunjukkan bahwa kepercayaan pada informasi memainkan peran penting dalam menentukan penggunaannya. Sebagai salah satu hasil pengukuran model struktural, Gambar 2 menggambarkan nilai *loading* setiap indikator TP, nilai R^2 , dan *path coefficient*, untuk Situs Web 3.

Pengukuran PLS-SEM menghasilkan TP dan IU yang reliabel dan valid, serta hubungan antara kedua konstruk tersebut signifikan berdasarkan respons dari 55 pustakawan dan 55 mahasiswa dalam proses evaluasi informasi dari 2 situs web berbahasa Inggris dan 2 situs web berbahasa Indonesia. Keterlibatan dua kelompok partisipan memungkinkan analisis interaksi antara jenis partisipan dan respons partisipan terhadap setiap indikator TP menggunakan ANOVA dua arah dengan



Gambar 2. Model terstruktur dengan nilai untuk Situs Web 3.

TABEL VI
PENGUKURAN MODEL STRUKTURAL

Web	Path Coef.	R ²	f ²	VIF
1	0,812*	0,659*	1,933*	1 - 3,023
2	0,792*	0,627*	1,678*	1 - 3,113
3	0,861*	0,741*	2,858*	1 - 3,817
4	0,821*	0,673*	2,062*	1 - 3,445

* Signifikan dengan nilai $P < 0,05$
VIF = variance inflation factor

TABEL VII
ANALISIS ANOVA DUA ARAH DENGAN REPLIKASI PADA SUMBER DAYA DENGAN VARIASI NILAI P

Web	Partisipan	Indikator	Interaksi
1	0,22800	0,0000004	0,56
2	0,01000	0,0050000	0,50
3	0,00005	0,7990000	0,77
4	0,83600	0,0070000	0,62

Nilai $P < 0,05$

replikasi. Tabel VII menunjukkan bahwa perilaku kedua jenis partisipan berbeda saat menggunakan indikator untuk mengevaluasi Situs Web 2 dan Situs Web 3.

Indikator-indikator tersebut juga berbeda satu sama lain ketika partisipan mengevaluasi Situs Web 1, Situs Web 2, dan Situs Web 4. Namun, interaksi antara jenis partisipan dan indikator pada setiap situs web tidak menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua jenis partisipan. Respons kedua kelompok partisipan pada satu indikator IU menunjukkan sedikit perbedaan untuk empat informasi dari situs web. Pustakawan mempertimbangkan keempat informasi tersebut sebagai sumber daya alternatif untuk skenario, sedangkan mahasiswa memberikan respons yang lebih beragam. Mahasiswa menilai Situs Web 1 dan Situs Web 4 sebagai sumber informasi alternatif untuk kebutuhannya, meragukan Situs Web 2 dan positif memilih Situs Web 3.

IV. PEMBAHASAN

Kepercayaan didefinisikan dalam berbagai konteks. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang TP dalam konteks evaluasi informasi, khususnya di lingkungan akademik, dengan melibatkan pustakawan akademik dan mahasiswa sebagai partisipan. Melalui proses pencarian, pengelompokan, dan perumusan, penelitian ini telah membangun dan memvalidasi indikator yang mengukur TP dan IU.

Indikator TP dan IU berupa pernyataan yang dijawab oleh partisipan setelah mengevaluasi informasi dari situs web. Pernyataan indikator TP dan IU adalah sebagai berikut:

1. "Saya menemukan bahwa situs web menyediakan informasi berdasarkan kebutuhan pengguna" [TNeed];
2. "Saya dapat mengakses informasi tentang penulis, penyedia, dan sumber referensi" [TFind];
3. "Informasi ini masuk akal bagi saya" [TSense];

4. "Saya percaya pada penulisnya" [TAuthor];
5. "Saya menemukan bahwa penyedia situs web dapat dipercaya" [TSource] [35].

Indikator tunggal untuk IU adalah "Saya menggunakan informasi ini karena kredibel" [35]. Indikator-indikator ini terbukti reliabel dan valid berdasarkan pengukuran PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS.

A. PEMBAHASAN INDIKATOR

Lima indikator menjelaskan bahwa dalam evaluasi informasi daring, TP berarti menganggap informasi yang dievaluasi sebagai informasi yang mudah dipahami, menjawab pertanyaan atau kebutuhan, serta disajikan oleh penulis dan penyedia yang tepercaya, dengan informasi tentang penulis dan penyedia yang mudah diakses.

TNeed berkaitan dengan kesesuaian informasi dengan kebutuhan. Kebutuhan informasi memulai aktivitas pencarian dan evaluasi informasi [18]. Dalam penelitian ini, pustakawan dan mahasiswa memiliki kebutuhan yang berbeda berdasarkan skenario, sehingga evaluasi informasi mempertimbangkan kebutuhan ini. Pustakawan membutuhkan informasi untuk menghasilkan informasi lainnya, sedangkan mahasiswa membutuhkan informasi untuk meningkatkan pengetahuan. Tingkat kesepakatan untuk indikator TNeed paling rendah dibandingkan indikator lainnya pada setiap situs web. Hal ini menunjukkan bahwa partisipan memiliki persepsi yang berbeda terkait kesesuaian antara kebutuhan dan informasi. Perbedaan kebutuhan antara jenis partisipan pada situs web tertentu atau antara partisipan pada situs web tertentu menjadi penyebabnya. Reliabilitas TNeed pada keempat situs web didukung oleh hasil analisis ANOVA, yang mengonfirmasi bahwa kelima indikator dianggap berbeda satu sama lain, kecuali pada Situs Web 3. Reliabilitas TNeed pada Situs Web 3 juga yang tertinggi dan satu-satunya TNeed dengan kesepakatan tinggi dibandingkan dengan TNeed lainnya (Tabel V). Kesesuaian antara informasi dan kebutuhan tidak mudah disepakati, tetapi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan informasi. Penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan informasi adalah petunjuk yang kuat [18] dan sangat penting dalam evaluasi informasi [13]. Oleh karena itu, kesesuaian antara kebutuhan dan informasi menjadi indikasi TP, seperti dijelaskan dalam penelitian terdahulu [52].

Tingkat reliabilitas indikator TAuthor dan TSource tetap konsisten tinggi di semua situs web. Partisipan menunjukkan tingkat kesepakatan yang kuat dalam penilaian terhadap penulis dan penyedia informasi, meskipun tujuan kedua kelompok partisipan berbeda. Penelitian sebelumnya mengategorikan kompetensi penulis dan penyedia informasi sebagai petunjuk tergolong medium hingga kuat dalam evaluasi sumber, meskipun tidak sepenting kebutuhan informasi [18]. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi informasi sangat dipengaruhi oleh kredibilitas penulis [9] dan kepercayaan terhadap penyedia informasi [53].

Dua indikator lainnya, TFind dan TSense, menunjukkan pola yang serupa dalam hal reliabilitas. Keduanya menunjukkan reliabilitas moderat pada situs web berbahasa Indonesia dan reliabilitas tinggi pada situs web berbahasa Inggris. Pada situs web berbahasa Indonesia, partisipan menunjukkan kesepakatan yang lebih rendah terkait kemudahan menemukan informasi tentang penulis atau TFind. TFind dapat dikaitkan dengan desain dan struktur konten atau informasi [54] dan kemudahan penggunaan [55]. Sebuah

penelitian menjelaskan bahwa transparansi mencakup ketersediaan informasi tentang penulis dan penyedia informasi serta kemudahan akses [18]. Transparansi ini sama pentingnya dengan kompetensi penulis. TFind berkaitan dengan konten dan desain konten. Partisipan mungkin memproses informasi yang disajikan dalam bahasa Indonesia lebih cepat daripada dalam bahasa Inggris. Namun, hal ini tidak selalu menunjukkan bahwa informasi tentang kompetensi penulis mudah diakses selama proses evaluasi. Dengan demikian, TFind berkaitan dengan ketersediaan informasi tentang penulis, penyedia, sumber referensi, serta kemudahan menemukan atau mengakses informasi tersebut.

TSense mengevaluasi keselarasan informasi dengan pengetahuan yang dimiliki partisipan dan dipersepsikan sebagai logis. Referensi [18] menyatakan bahwa petunjuk tentang informasi masuk akal lebih berlaku untuk individu yang ahli dengan pemahaman yang dalam tentang topik yang dievaluasi. Proses ini membutuhkan keterlibatan reflektif dengan konten, selaras dengan dimensi reflektif dari evaluasi informasi [56]. Referensi [18] juga mengategorikan petunjuk ini sebagai lemah hingga moderat, merekomendasikan bahwa individu nonahli mengabaikan informasi berkualitas rendah atau mengandalkan petunjuk evaluasi alternatif. Dalam penelitian ini, kesepakatan partisipan terhadap indikator TSense lebih rendah untuk informasi berbahasa Indonesia dibandingkan dengan informasi berbahasa Inggris. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi terhadap indikator TSense di antara partisipan, sebagaimana didukung oleh perbedaan signifikan dalam penilaian indikator pada Situs Web 1 dan Situs Web 2 (Tabel VII).

Kontribusi penelitian ini terletak pada lima indikator TP dalam informasi daring. TP dijelaskan sebagai informasi yang logis, sesuai dengan kebutuhan, disediakan oleh penulis dan penyedia yang tepercaya, serta mencakup informasi tentang penulis, penyedia, dan sumber referensi yang tersedia dan mudah diakses. Kualitas informasi, kredibilitas, dan desain konten merupakan aspek utama dalam membangun kepercayaan terhadap informasi daring [9]. Lima indikator TP ini mencakup aspek-aspek lebih rinci.

Aspek kredibilitas direpresentasikan oleh penulis yang tepercaya, penyedia yang tepercaya, dan sumber referensi yang tersedia. Aspek kualitas informasi mencakup informasi yang masuk akal dan relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna. Aspek desain konten meliputi kemudahan mengakses informasi tentang penulis, penyedia, dan sumber referensi, serta keselarasan logis informasi dengan pengetahuan individu, yang mensyaratkan konten dapat dipahami dan mudah dibaca.

Sebaliknya, TP dalam ulasan produk/jasa daring lebih menekankan pada kualitas informasi [5], penulis yang tepercaya, dan relevansi informasi [6], tetapi tidak mencakup aspek desain konten. TP dalam konteks *e-government* juga berfokus pada keamanan data dan privasi [3], [4].

Dalam evaluasi informasi, lima indikator ini merangkum lima dari tujuh petunjuk yang diusulkan dalam konsep strategi evaluasi sumber [18]. Ketujuh petunjuk tersebut mencakup tujuan mencari informasi, pengetahuan tentang informasi, kompetensi penulis, status informasi (ditinjau atau tidak ditinjau), transparansi penulis dan penyedia, asal-usul informasi, dan kelogisan informasi. Strategi evaluasi yang diusulkan pada [18] merupakan kerangka konseptual yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian terapan. Studi ini menggunakan lima dari petunjuk tersebut, yaitu tujuan mencari

informasi, kompetensi penulis, transparansi penulis dan penyedia, asal-usul informasi, serta kelogisan informasi. Selain itu, ketersediaan daftar referensi, yang tidak termasuk dalam tujuh petunjuk tersebut, teridentifikasi dalam penelitian ini sebagai aspek kunci dari TP. Dengan demikian, lima indikator TP, bersama dengan satu indikator IU, secara memadai menjawab pertanyaan penelitian pertama.

B. RELASI ANTARA PERSEPSI PERCAYA DAN PENGGUNAAN INFORMASI

Berdasarkan pengukuran, TP secara signifikan memprediksi IU, dengan kekuatan prediktif yang bervariasi di antara keempat situs web. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian kedua. Prediksi signifikan ini didukung oleh penelitian sebelumnya [57], yang menyatakan bahwa IU adalah tahap akhir dari proses evaluasi informasi, dengan kepercayaan menjadi mediator dalam keputusan untuk mengadopsi informasi.

Pengaruh signifikan TP terhadap IU (Tabel VI) dapat dikaitkan dengan keputusan partisipan untuk menggunakan informasi. Hubungan antara TP dan IU yang paling mendekati kondisi aktual terlihat pada Situs Web 3, yang menunjukkan kekuatan prediktif TP tertinggi dan hubungan paling kuat antara TP dan IU di antara keempat situs web. Sebaliknya, Situs Web 2 menunjukkan kekuatan TP yang paling lemah dan hubungan antara TP dan IU yang paling rendah dibandingkan kondisi aktual. Penilaian informasi pada Situs Web 3 menghasilkan tingkat kepercayaan yang secara tegas memengaruhi keputusan untuk menggunakan informasi. Sementara itu, prediksi kepercayaan terhadap IU pada Situs Web 2 mungkin melibatkan faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Sebagai contoh, sebuah penelitian menemukan bahwa pembaruan informasi memengaruhi keputusan untuk menggunakan informasi [58]. Indikator ini mungkin berperan dalam model, mengingat bahwa informasi pada Situs Web 2 tidak diperbarui.

Hubungan TP-IU pada Situs Web 1 dan 4 sedikit lebih baik daripada Situs Web 2, dengan tingkat kecocokan di bawah 68%. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tambahan yang tidak termasuk dalam model mungkin memengaruhi IU. Studi lain telah mengidentifikasi faktor-faktor yang berpotensi meningkatkan tingkat kecocokan hingga lebih dari 70%. Sebagai contoh, sebuah studi menyarankan dukungan emosional [59], sedangkan studi lain menyoroti rekomendasi sebagai prediktor potensial lain untuk IU [60].

TP secara signifikan memengaruhi IU. Pada saat yang sama, berbagai faktor mungkin memengaruhi kepercayaan selama proses evaluasi informasi. Oleh karena itu, kelima indikator memberikan dasar untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi TP. Selain itu, TP ini dapat diuji dengan jenis partisipan yang berbeda untuk meningkatkan potensinya dalam mendukung generalisasi model, yang belum tercapai dalam penelitian ini. Analisis mengungkapkan interaksi yang konsisten antara dua jenis partisipan terkait indikator, tetapi jumlah dan keragaman partisipan yang terbatas tidak memberikan potensi yang cukup untuk generalisasi.

C. IMPLIKASI PADA DESAIN SITUS WEB

Konten merupakan aspek paling penting dari sebuah situs web dan memainkan peran krusial dalam proses evaluasi. Oleh karena itu, situs web harus dioptimalkan untuk bersaing dalam meningkatkan visibilitas di mesin pencari dan menarik pengguna yang memutuskan untuk menggunakan informasi dalam waktu yang singkat [20]. Telah ditegaskan bahwa tujuan

utama pengguna adalah memperoleh informasi berkualitas tinggi, sehingga kualitas konten menjadi faktor paling penting dalam menarik perhatian pembaca [19]. Dalam waktu yang terbatas, sebuah situs web harus secara efektif menyampaikan tujuannya [61] untuk menarik minat pengguna, dengan tujuan akhir agar pengguna memanfaatkan informasi yang disajikan.

Penelitian ini mendeskripsikan TP sebagai informasi yang logis, relevan dengan kebutuhan, disediakan oleh penulis dan penyedia yang tepercaya, serta dilengkapi dengan informasi tentang penulis, penyedia, dan sumber referensi yang mudah diakses. Deskripsi ini mengonfirmasi dan menekankan pentingnya bagi perancang konten situs web untuk menyediakan konten yang memenuhi kriteria berikut guna mendapatkan kepercayaan pengguna.

1) INFORMASI YANG MASUK AKAL:

Informasi harus menunjukkan kemudahan untuk dipahami [62] dan keterbacaan [16] yang sangat terkait dengan penggunaan bahasa yang dapat dimengerti [63] serta pengaturan struktur informasi [14].

2) RELEVANSI DENGAN KEBUTUHAN PENGGUNA

Informasi yang disajikan harus memiliki lingkup dan tujuan yang jelas karena pengguna mencari konten yang sesuai dengan kebutuhan spesifik [58], yang dapat berbeda di antara masing-masing individu. Identifikasi audiens target sangat penting dalam menentukan konten [58].

3) KOMPETENSI PENULIS

Penulis harus memiliki keahlian yang relevan dengan informasi yang disajikan [12].

4) REPUTASI PENYEDIA

Penyedia atau penerbit situs web harus memiliki reputasi yang baik [9].

5) KETERSEDIAAN DAN AKSESIBILITAS INFORMASI

Detail tentang penulis dan penyedia harus mudah diakses [53]. Selain itu, ketersediaan sumber referensi merupakan komponen penting [14]. Kelengkapan informasi meningkatkan kualitasnya, sedangkan kemudahan akses terkait dengan struktur informasi situs web [14]. Sekadar menyajikan informasi tidaklah cukup; penempatan informasi juga penting untuk memfasilitasi evaluasi cepat oleh pengguna.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan rekomendasi dari penelitian sebelumnya terkait desain konten situs web, memberikan panduan praktis bagi perancang konten.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan indikator TP dan IU dalam konteks evaluasi informasi di lingkungan akademik. Pengembangan indikator dilakukan melalui tiga proses, yaitu pencarian, pengelompokan, dan perumusan, dengan hasil berupa pernyataan. Lima indikator dinyatakan reliabel dan valid dalam menggambarkan TP, yaitu informasi yang masuk akal dan relevan dengan kebutuhan, disediakan oleh penulis dan penyedia tepercaya, serta dilengkapi dengan informasi penulis, informasi penyedia, dan sumber referensi yang dapat diakses. IU dideskripsikan sebagai IU karena kredibilitasnya. TP secara signifikan memprediksi IU dengan kekuatan prediksi yang bervariasi dan model fit dengan tingkat moderat di empat situs web.

Respons partisipan terhadap TP dan IU menjelaskan perilaku pustakawan akademik dan mahasiswa dalam evaluasi informasi. Perbedaan kebutuhan memiliki potensi untuk membedakan penilaian terhadap informasi yang sama. Selama

proses evaluasi, informasi dalam bahasa Indonesia tidak selalu mudah dipahami atau selaras dengan logika partisipan. Informasi yang logis atau masuk akal sepenuhnya terkait dengan kualitas informasi. Partisipan memiliki persepsi yang berbeda terhadap indikator informasi yang logis, terutama pada situs web berbahasa Indonesia. Informasi tentang penulis, penyedia, dan referensi yang dapat diakses tidak hanya terkait dengan konten, tetapi juga dengan desain, terlepas dari bahasa informasi tersebut. Terakhir, tetapi penting, kepercayaan terhadap penulis dan penyedia tidak menunjukkan bias terhadap jenis partisipan.

Penggunaan lebih dari empat situs web informasional serta penambahan jumlah dan jenis partisipan dapat melengkapi keterbatasan penelitian ini, meskipun usaha dan dana yang dibutuhkan juga akan meningkat. Penambahan jumlah dan jenis partisipan tersebut akan mendukung generalisasi hasil penelitian. Selain itu, karena faktor desain belum secara eksplisit dijelaskan dalam TP, pengembangan lebih lanjut dapat mengeksplorasi potensi faktor desain sebagai salah satu indikator TP.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penelitian ini.

KONTRIBUSI PENULIS

Konseptualisasi, Umi Proboyekti, Ridi Ferdiana; metodologi, Umi Proboyekti, Ridi Ferdiana, P. Insap Santosa; validasi, Umi Proboyekti; investigasi, Umi Proboyekti; sumber daya, Umi Proboyekti; kurasi data, Umi Proboyekti; penulisan—penyusunan draf awal, Umi Proboyekti; penulisan—ulasan dan penyuntingan, Umi Proboyekti, Ridi Ferdiana, P. Insap Santosa; visualisasi, Umi Proboyekti, P. Insap Santosa; supervisi, Ridi Ferdiana, P. Insap Santosa; administrasi proyek, Umi Proboyekti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada UKDW atas pendanaan penelitian ini, kepada pustakawan akademik Indonesia dan mahasiswa UKDW atas kesediaannya untuk terlibat dalam studi pengguna. Penulis juga sangat menghargai tim dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing penulis dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Y.W. Sullivan dan D.J. Kim, "Assessing the effects of consumers' product evaluations and trust on repurchase intention in e-commerce environments," *Int. J. Inf. Manag.*, vol. 39, hal. 199–219, Apr. 2018, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.008.
- [2] K.J. Fimberg dan S. Sousa, "The impact of website design on users' trust," dalam *Advances in Creativity, Innovation, Entrepreneurship and Communication of Design*, E. Markopoulos, R. Goonetilleke, A. Ho, Y. Luximon, Eds., Cham, Swiss: Springer, 2020, hal. 267–274, doi: 10.1007/978-3-030-51626-0_34.
- [3] T.S. Amosun dkk., "Does e-government help shape citizens' engagement during the COVID-19 crisis? A study of mediational effects of how citizens perceive the government," *Online Inf. Rev.*, vol. 46, no. 5, hal. 846–866, Agu. 2022, doi: 10.1108/OIR-10-2020-0478.
- [4] M. Adnan, M. Ghazali, dan N.Z.S. Othman, "E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review," *Telematics Inform. Rep.*, vol. 8, hal. 1–18, Des. 2022, doi: 10.1016/j.teler.2022.100015.
- [5] R. Anaya-Sánchez, S. Molinillo, R. Aguilar-Illescas, dan F. Liébana-Cabanillas, "Improving travellers' trust in restaurant review sites," *Tour. Rev.*, vol. 74, no. 4, hal. 830–840, Sep. 2019, doi: 10.1108/TR-02-2019-0065.
- [6] A.G. Mumuni dkk., "Online product review impact: The relative effects of review credibility and review relevance," *J. Internet Commer.*, vol. 19, no. 2, hal. 153–191, Apr. 2020, doi: 10.1080/15332861.2019.1700740.

- [7] J. Mackiewicz dan D. Yeats, "Product review users' perceptions of review quality: The role of credibility, informativeness, and readability," *IEEE Trans. Prof. Commun.*, vol. 57, no. 4, hal. 309–324, Des. 2014, doi: 10.1109/TPC.2014.2373891.
- [8] S. Lata dan A. Kumar, "What determines tourist adoption of hotel websites for online hotel bookings? An empirical analysis by taking e-trust as a mediator," *Int. J. Asian Bus. Inf. Manag.*, vol. 12, no. 3, hal. 1–17, Jul. 2021, doi: 10.4018/IJABIM.294101.
- [9] A. Inthiran, "Trust or do not trust: Evaluation strategies used by online health information consumers in South East Asia," *Inf. Res.*, vol. 26, no. 1, Mar. 2021, paper 886, doi: 10.47989/IRPAPER886.
- [10] M. Khosrowjerdi, "National culture and trust in online health information," *J. Librariansh. Inf. Sci.*, vol. 52, no. 2, hal. 509–528, Jun. 2020, doi: 10.1177/0961000619836716.
- [11] L. Alajramy dan A. Taweel, "User perception based trust model of online sources: A case study of misinformation on COVID-19," dalam *Disinformation in Open Online Media.-MISDOOM 2022*, F. Spezzano dkk., Eds., Cham, Swiss: Springer, 2022, hal. 1–15, doi: 10.1007/978-3-031-18253-2_1.
- [12] E.K. Hämäläinen, C. Kiili, E. Rääkkönen, dan M. Marttunen, "Students' abilities to evaluate the credibility of online texts: The role of internet-specific epistemic justifications," *J. Comput. Assist. Learn.*, vol. 37, no. 5, hal. 1409–1422, Okt. 2021, doi: 10.1111/jcal.12580.
- [13] L. Scaffi dan J. Rowley, "Trust and credibility in web-based health information: A review and agenda for future research," *J. Med. Internet Res.*, vol. 19, no. 6, hal. 1–17, Jun. 2017, doi: 10.2196/jmir.7579.
- [14] L. Vervier, A.C. Valdez, dan M. Ziefle, "'In clarity we trust!' - An empirical study of factors that affect the credibility of health-related information on websites," dalam *Information and Communication Technologies for Ageing Well and e-Health - ICT4AWE 2018*, P. Bamidis, M. Ziefle, dan L. Maciaszek, Eds., Cham, Swiss: Springer, 2019, hal. 83–107, doi: 10.1007/978-3-030-15736-4_5.
- [15] E. Silience, J. M. Blythe, P. Briggs, dan M. Moss, "A revised model of trust in internet-based health information and advice: Cross-sectional questionnaire study," *J. Med. Internet Res.*, vol. 21, no. 11, hal. 1–14, Nov. 2019, doi: 10.2196/11125.
- [16] F. Johnson, J. Rowley, dan L. Scaffi, "Modelling trust formation in health information contexts," *J. Inf. Sci.*, vol. 41, no. 4, hal. 415–429, Agu. 2015, doi: 10.1177/0165551515577914.
- [17] C.L. Corritore, S. Wiedenbeck, B. Kracher, dan R.P. Marble, "Online trust and health information websites," *Int. J. Technol. Hum. Interact.*, vol. 8, no. 4, hal. 92–115, Okt. 2012, doi: 10.4018/jthi.2012100106.
- [18] A. Russo, A. Jankowski, S. Beene, dan L. Townsend, "Strategic source evaluation: Addressing the container conundrum," *Ref. Services Rev.*, vol. 47, no. 3, hal. 294–313, Nov. 2019, doi: 10.1108/RSR-04-2019-0024.
- [19] Y. Li, M. Yu, dan S. Li, "Technology or content: Which factor is more important in people's evaluation of artificial intelligence news?" *Telematics Inform. Rep.*, vol. 8, hal. 1–7, Des. 2022, doi: 10.1016/j.teler.2022.100031.
- [20] M.T. Thielsch dan G. Hirschfeld, "Quick assessment of web content perceptions," *Int. J. Hum.-Comput. Interact.*, vol. 37, no. 1, hal. 68–80, 2021, doi: 10.1080/10447318.2020.1805877.
- [21] M.M. Bhuiyan dkk., "Designing transparency cues in online news platforms to promote trust: Journalists' & consumers' perspectives," dalam *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.*, 2021, hal. 1–31, doi: 10.1145/3479539.
- [22] A. Kohonen, K. Dawson, dan G. Mertens, "Three continua of online credibility strategies used by eighth graders," *TechTrends*, vol. 66, no. 4, hal. 643–653, Jul. 2022, doi: 10.1007/s11528-022-00699-9.
- [23] S. Pieschl dan D. Sivyer, "Secondary students' epistemic thinking and year as predictors of critical source evaluation of Internet blogs," *Comput. Educ.*, vol. 160, hal. 1–16, Jan. 2021, doi: 10.1016/j.compedu.2020.104038.
- [24] J.F. Hair Jr., G.T.M. Hult, C.M. Ringle, dan M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. Los Angeles, CA, AS: Sage, 2017.
- [25] P.I. Santosa, *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiamnya menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2018.
- [26] J.F. Hair, J.J. Risher, M. Sarstedt, dan C.M. Ringle, "When to use and how to report the results of PLS-SEM," *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, no. 1, hal. 2–24, 2019, doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [27] C. Leeder, "How college students evaluate and share 'fake news' stories," *Libr Inf Sci Res*, vol. 41, no. 3, Jul. 2019, doi: 10.1016/j.lisr.2019.100967.

- [28] M. Derakhshan, M. Hassanzadeh, dan M. Nazari, "Developing information literate librarians: A study of LIS academics pedagogical approaches in the development of information literacy competencies," *J. Acad. Librariansh.*, vol. 41, no. 6, hal. 777–785, Nov. 2015, doi: 10.1016/j.acalib.2015.08.021.
- [29] A.M. Salaz, T. MacGregor, dan P. Thomas, "Novice and expert information behavior: An eye tracking study from Qatar," dalam *Inf. Lit., Key Incl. Soc. - ECIL 2016*, Kurbanoglu S. dkk., Ed., Cham, Swiss: Springer, 2016, pp. 364–372, doi: 10.1007/978-3-319-52162-6.
- [30] D. Soper, "A-priori sample size calculator for structural equation models," Tanggal akses: 19-Jun-2023. [Online]. Tersedia: <https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=89>
- [31] D. Cyr, M. Head, E. Lim, dan A. Stibe, "Using the elaboration likelihood model to examine online persuasion through website design," *Inf. Manag.*, vol. 55, no. 7, hal. 807–821, Nov. 2018, doi: 10.1016/j.im.2018.03.009.
- [32] E. Silva, J. Green, dan C. Walker, "Source evaluation behaviours of first-year university students," *J. Inf. Lit.*, vol. 12, no. 2, hal. 24–43, Des. 2018, doi: 10.11645/12.2.2512.
- [33] Z. (Jack) Jiang, W. Wang, B.C.Y. Tan, dan J. Yu, "The determinants and impacts of aesthetics in users' first interaction with websites," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 33, no. 1, hal. 229–259, Jun. 2016, doi: 10.1080/07421222.2016.1172443.
- [34] M.L. McHugh, "Lessons in biostatistics interrater reliability: the kappa statistic," *Biochemica Medica*, vol. 22, no. 3, pp. 276–282, 2012, doi: 10.1108/14684520710832315.
- [35] U. Proboyekti, P.I. Santosa, dan R. Ferdiana, "Measuring trust perception during information evaluation," dalam *2022 14th Int. Conf. Inf. Technol. Elect. Eng. (ICITEE)*, 2022, hal. 91–96. doi: 10.1109/ICITEE56407.2022.9954094.
- [36] R. Nilpong dan B. Thanasopon, "Factors affecting intention to use of government websites in Thai elder: The Webqual model," *2020 12th Int. Conf. Inf. Technol. Elect. Eng. (ICITEE)*, 2020, hal. 146–151, doi: 10.1109/ICITEE49829.2020.9271711.
- [37] M. Seckler dkk., "Trust and distrust on the web: User experiences and website characteristics," *Comput. Hum. Behav.*, vol. 45, hal. 39–50, Apr. 2015, doi: 10.1016/j.chb.2014.11.064.
- [38] H. Singal dan S. Kohli, "Escalation of TRUST analysis in web," dalam *CF '15, Proc. 12th ACM Int. Conf. Comput. Frontiers*, 2015, hal. 1–6, doi: 10.1145/2742854.2745721.
- [39] L.V. Casalo, C. Flavián, dan M. Guinalú, "The role of security, privacy, usability and reputation in the development of online banking," *Online Inf. Rev.*, vol. 31, no. 5, hal. 583–603, 2007, doi: 10.1108/14684520710832315.
- [40] Y.-S. Chang, Y. Zhang, dan J. Gwizdka, "The effects of information source and eHealth literacy on consumer health information credibility evaluation behavior," *Comput Hum. Behav.*, vol. 115, hal. 1–12, Feb. 2021, doi: 10.1016/j.chb.2020.106629.
- [41] D. Cyr, "Website design, trust and culture: An eight country investigation," *Electron. Commer. Res. Appl.*, vol. 12, no. 6, pp. 373–385, Nov.-Des. 2013, doi: 10.1016/j.elerap.2013.03.007.
- [42] T. Lee, B.K. Lee, dan S. Lee-Geiller, "The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment," *Int. J. Inf. Manag.*, vol. 52, hal. 1–13, Jun. 2020, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102098.
- [43] B. Ganguly, S.B. Dash, D. Cyr, dan M. Head, "The effects of website design on purchase intention in online shopping: The mediating role of trust and the moderating role of culture," *Int. J. Electron. Bus.*, vol. 8, no. 4–5, hal. 302–330, Sep. 2010, doi: 10.1504/IJEB.2010.035289.
- [44] T.D. Wilson, "Models in information behaviour research," *J. Documentation*, vol. 55, no. 3, hal. 249–270, Jun. 1999, doi: 10.1108/EUM0000000007145.
- [45] W. Al Motawah, B. Sen, dan P. Willett, "Information use, information needs, and information behavior of graduate students at Kuwait University," *MELA Notes*, no. 93, hal. 51–87, 2020.
- [46] E. Forzani, J. Corrigan, dan C. Kiili, "What does more and less effective internet evaluation entail?: Investigating readers' credibility judgments across content, source, and context," *Comput Hum. Behav.*, vol. 135, no. C, Okt. 2022, doi: 10.1016/j.chb.2022.107359.
- [47] C. Kiili dkk., "Adolescents' credibility justifications when evaluating online texts," *Educ. Inf. Technol.*, vol. 27, no. 6, hal. 7421–7450, Jul. 2022, doi: 10.1007/s10639-022-10907-x.
- [48] E. Hartono dan C.W. Holsapple, "Website visual design qualities: A threefold framework," *ACM Trans. Manag. Inf. Syst.*, vol. 10, no. 1, hal. 1–21, Mar. 2019, doi: 10.1145/3309708.
- [49] I.K. Mensah, C. Luo, dan E. Abu-Shanab, "Citizen use of e-government services websites: A proposed e-government adoption recommendation model (EGARM)," *Int. J. Electron. Gov. Res.*, vol. 17, no. 2, hal. 19–42, Apr.-Jun. 2021, doi: 10.4018/IJEGR.2021040102.
- [50] L. Alzahrani, W. Al-Karaghoul, dan V. Weerakkody, "Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience," *Inf. Syst. Manag.*, vol. 35, no. 2, hal. 124–146, Mar. 2018, doi: 10.1080/10580530.2018.1440730.
- [51] M. Aparicio, C.J. Costa, dan R. Moises, "Gamification and reputation: Key determinants of e-commerce usage and repurchase intention," *Heliyon*, vol. 7, no. 3, hal. 1–14, Mar. 2021, doi: 10.1016/j.heliyon.2021.e06383.
- [52] S.A. Brown, V. Venkatesh, dan S. Goyal, "Expectation confirmation in information systems research: A test of six competing models," *MIS Quart.* vol. 38, no. 3, hal. 729–756, Sep. 2014.
- [53] M. Shayganmehr, A. Kumar, J.A. Garza-Reyes, dan E.K. Zavadskas, "A framework for assessing trust in e-government services under uncertain environment," *Inf. Technol. People*, vol. 36, no. 6, hal. 2718–2755, Nov. 2023, doi: 10.1108/ITP-01-2021-0096.
- [54] A.S. Lo dan S.S. Yao, "What makes hotel online reviews credible? An investigation of the roles of reviewer expertise, review rating consistency and review valence," *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 31, no. 1, hal. 41–60, Jan. 2019, doi: 10.1108/IJCHM-10-2017-0671.
- [55] M.N. Zolotov, T. Oliveira, dan S. Casteleyn, "E-participation adoption models research in the last 17 years: A weight and meta-analytical review," *Comput Hum. Behav.*, vol. 81, hal. 350–365, Apr. 2018, doi: 10.1016/j.chb.2017.12.031.
- [56] S.M. Kim dan M.J. Hannafin, "The effects of source representation and goal instructions on college students' information evaluation behavior change," *Comput Hum. Behav.*, vol. 60, hal. 384–397, Jul. 2016, doi: 10.1016/j.chb.2016.02.044.
- [57] B.S. Reddy, M. Krishnamurthy, dan A.Y. Asundi, "Information use, user, user needs and seeking behaviour: A review," *DESIDOC J. Libr. Inf. Technol.*, vol. 38, no. 2, hal. 82–87, Mar. 2018, doi: 10.14429/djlit.38.2.12098.
- [58] Y. Sun, Y. Zhang, J. Gwizdka, dan C.B. Trace, "Consumer evaluation of the quality of online health information: Systematic literature review of relevant criteria and indicators," *J. Med. Internet Res.*, vol. 21, no. 5, hal. 1–22, Mei 2019, doi: 10.2196/12522.
- [59] J. Jin, X. Yan, Y. Li, dan Y. Li, "How users adopt healthcare information: An empirical study of an online Q&A community," *Int. J. Med. Inform.*, vol. 86, hal. 91–103, Feb. 2016, doi: 10.1016/j.ijmedinf.2015.11.002.
- [60] F.D. Davis, R.P. Bagozzi, dan P.R. Warshaw, "Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace," *J. Appl. Soc. Psychol.*, vol. 22, no. 14, hal. 1111–1132, Jul. 1992, doi: 10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x.
- [61] S. Krug, *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability*. Hoboken, NJ, AS: New Riders, 2014.
- [62] S. Banerjee dan A.Y.K. Chua, "Trust in online hotel reviews across review polarity and hotel category," *Comput Hum. Behav.*, vol. 90, hal. 265–275, Jan. 2019, doi: 10.1016/j.chb.2018.09.010.
- [63] M.T. Thielsch dan G. Hirschfeld, "Facets of website content," *Hum.-Comput. Interact.*, vol. 34, no. 4, hal. 279–327, 2019, doi: 10.1080/07370024.2017.1421954.