

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

Skripsi

Diajukan Oleh:

MONIKA SRI DEVI

NIM. 200503040

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
TAHUN 2025**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UBUDIYAH INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry
Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

MONIKA SRI DEVI

NIM. 200503040

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing

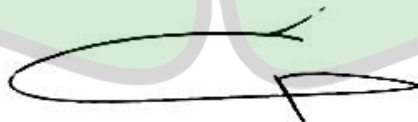


Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS.
NIP. 197701012006041004

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Disetujui Oleh, Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP. 197711152009121001

Skripsi

Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Ar- Raniry Banda Aceh Dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal

Kamis/24 Juli 2025
29 Muharam 1447 H

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua

Sekretaris



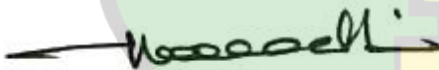
Ruslan, S.Ag., M.Si., M.Lis.
NIP. 197701012006041004



Asnawi, S.IP M.IP.
NIP. 198811222020121010

Penguji I

Penguji II



Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D
NIP. 197101101999031002



Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A.
NIP. 197011071999031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Darussalam-
Banda Aceh




Svarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Monika Sri Devi
NIM : 200503040
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website UPT Perpustakaan Universitas
Ubudiyah Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya

Banda Aceh, 21 Juli 2025

Yang menyatakan,



Monika Sri Devi

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah subhanahuwata’ala yang telah memebrikan nikmat dan segala taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Website UPT Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0”. shalawat beriring salam tak lupa pula penulis panjatkan kepada junjungan Alam Nabi besar Muhammad Shalla Allahu ‘Alaihi Wasallam yang telah membawa keluar umat manusia dari alam kebohohankealam yang berilmu pengetahuan seperti zaman sekarang ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik dalam pengarahan penulisan, pengunpulan data maupun suport dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnyakepada semua pihak yang telah membatu dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Maka dari itu, izinkan peneliti untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, para wakil dekan dan seluruh jajarannya yang telah banyak membantu dalam kelancaran skripsi ini.

2. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS., dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku ketua dan sekretaris prodi Ilmu Perpustakaan dan seluruh jajarannya yang telah mendidik penulis selama ini.
3. Bapak Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS. selaku pemimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Drs. Saifuddin A.Rasyid, M.LIS selalu Penasehat Akademik yang sudah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan studi
5. Kepada kepala UPT Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) yang telah memberikan izin penelitian dan ucapan terimakasih kepada pustakawan yang telah membantu penulis menemukan data selama penelitian.
6. Terakhir penulis ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada keluarga tercinta yaitu Ayahanda Jufri Zam, S.Tr.Kes, Ibunda Ely Yusrida, Kakak Widia Afrianti S.H, dan Adik Sofiana Zahra atas doa dan dorongan semangat kepada penulis selama ini dalam menyelesaikan skripsi, dan ucapan terima kasih kepada diri sendiri karena sudah bertahan dalam menyelesaikan tanggungjawab dalam studi ini.

Banda Aceh 24 Juli 2025

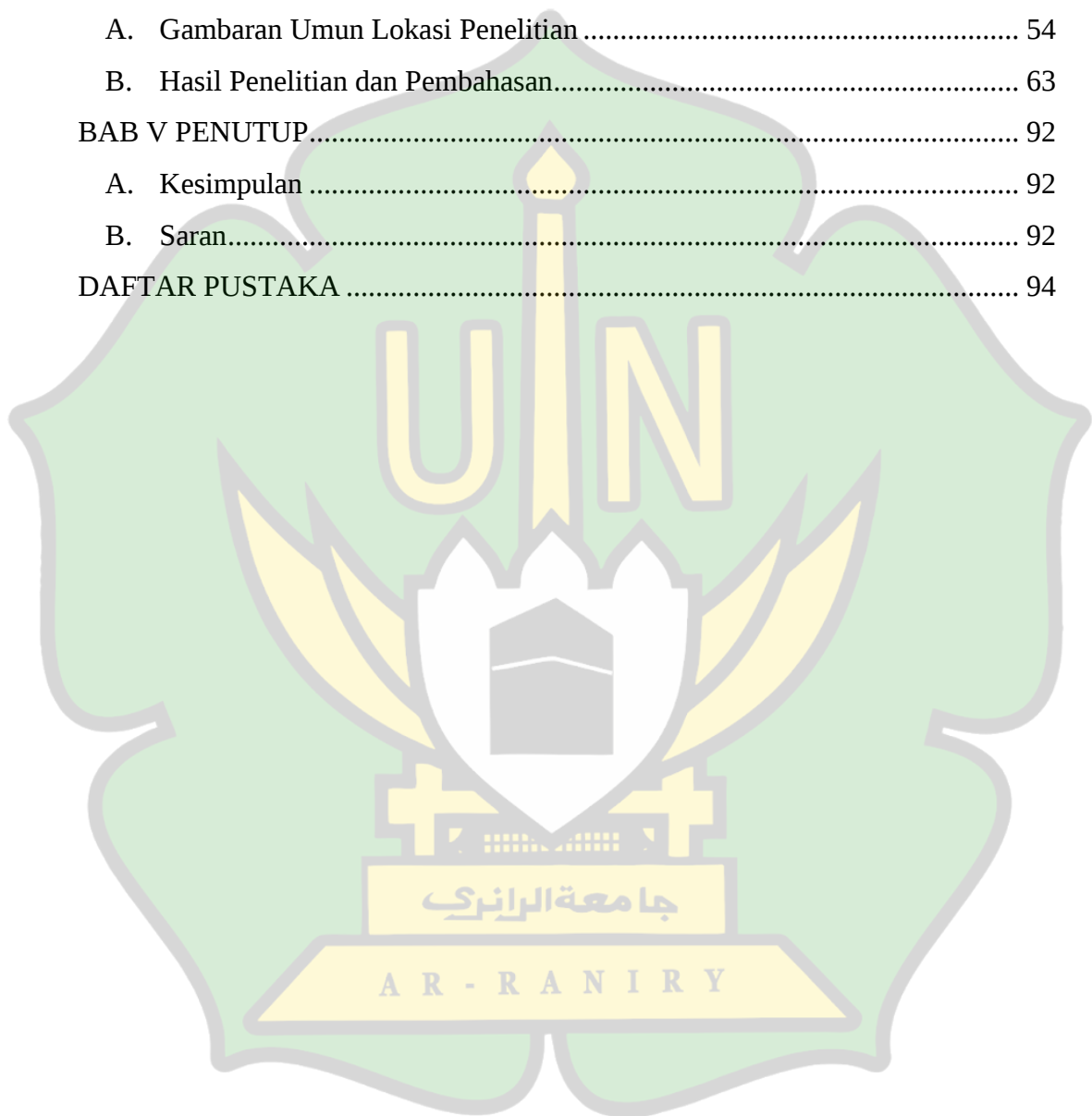
Penulis,

Monika Sri Devi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Konsep Website	13
1. Pengertian Website.....	13
2. Unsur-Unsur Website	14
3. Fungsi Website	18
C. Konsep Kualitas Website	20
1. Definisi Kualitas.....	20
2. Kualitas Website.....	21
3. Kriteria Website	22
D. Webqual 4.0	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu	39
C. Populasi dan Sampel	39

D. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Dimensi Kualitas Webqual 4.0	35
Tabel 2	Indikator Penelitian	46
Tabel 3	Skala Likert	52
Tabel 4	Kategori Penilaian	53
Tabel 5	Koleksi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.....	60
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian.....	64
Tabel 7	Uji Reliabilitas Tiga Dimensi Webqual.....	65
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	66
Tabel 9	Kemudahan Dalam Mengoperasikan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	67
Tabel 10	Kemudahan Interaksi Dengan Layanan dan Menu—Menu Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	68
Tabel 11	Kemudahan Navigasi Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	69
Tabel 12	kemudahan dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	70
Tabel 13	Tampilan Menarik Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	71
Tabel 14	Desain Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Sesuai Dengan Website Perguruan Tinggi	72
Tabel 15	Profesionalisme Dalam Pembuatan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	73
Tabel 16	Keakuratan Informasi Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	74
Tabel 17	Informasi Yang Tersedia Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Dapat Dipercaya	75
Tabel 18	Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Merupakan Informasi Terbaru (Update) ..	76
Tabel 19	Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Relevan Bagi Pembelajaran Kampus	77
Tabel 20	Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Mudah Dimengerti.....	78

Tabel 21 Terhadap Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Cukup Detail	79
Tabel 22 Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Sudah Sesuai Dengerat Format.....	80
Tabel 23 Reputasi Atau Citra Website Perpustakaan Baik Dikalangan Mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	79
Tabel 24 Rasa Aman Dalam Menggunakan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	82
Tabel 25 Data Pribadi Terlindungi Saat Mengakses Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	83
Tabel 26 Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Menarik Untuk Dikunjungi	84
Tabel 27 Membangun Rasa Kebersamaan Diantara Mahasiswa Ketika Memanfaatkan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)	85
Tabel 28 Kemudahan Dalam Berinteraksi Dengan Pengelola Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	86
Tabel 29 Tingkat Kepercayaan Terkait Konten Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI).....	87
Tabel 30 Skor Rata-Rata Persepsi Pengguna Website Perpustakaan UUI	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi Perpustakaan UUI.....	55
Gambar 2. Tampilan beranda website perpustakaan UUI.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Perpustakaan Univeristas Ubudiyah
Indonesia
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 : Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 7 : Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 : Bukti Penelitian



ABSTRAK

Sebagai media utamadalam penyediaan layanan informasi digital, website perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kenyamanan dan kemudahan akses bagi penggunanya, sehingga perlu mengetahui suatu kualitas website perpustakaan. Berkenaan dengan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas web site perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif yang digambarkan secara deksriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Ubudiyah Indonesia yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan yang berjumlah 84 orang berdasarkan rumus *slovin*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa angket/kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia memperoleh nilai 3,08. Skor ini berada pada skala interval 2,83-3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna masuk dalam kategori “baik”. Hal ini didasari pada nilai rata-rata (*mean*) dari ketiga dimensi Webqual 4.0 berdasarkan nilai tertinggi. Pertama, dimensi kualitas penggunaan (*quality usability*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 3,17). Kedua, dimensi kualitas informasi (*quality information*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 3,08). Ketiga, dimensi kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 2,98). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dinilai baik oleh mahasiswa.

Kata kunci : *Kualitas website, Website perpustakaan, WebQual 4.0*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Kelembagaannya dapat berupa akademik, politeknik, sekolah tinggi, institusi, atau universitas. Pendidikan tinggi menyelenggarakan kegiatan pembelajaran, melakukan penelitian, dan mengabdikan diri kepada masyarakat dengan menjunjung nilai persatuan bangsa sehingga menghasilkan sumber daya yang berkualitas dan kompeten.¹

Peran perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendidikan, tetapi juga berfungsi sebagai pusat penyebaran informasi, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan informasi penggunaannya dan berkontribusi terhadap peningkatan akademik. Perpustakaan sebagai pusat penyebaran informasi dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai penyebaran informasi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada setiap penggunaannya. Hal tersebut sejalan dengan kebijakan pemerintah yang diatur dalam UU No. 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 3 yang berisikan tentang “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”. Semakin banyak perpustakaan berbagi informasi secara online, semakin tinggi jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan di perpustakaan.

¹Natasya Virgiana Leuwol, dkk “Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Konsep dan Fakta” (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 14.

Salah satu pemanfaatan internet dengan media elektronik yang populer adalah website. Situs web atau yang lebih dikenal sebagai website adalah jenis media elektronik yang digunakan untuk berkomunikasi serta mempromosikan apa yang dimiliki oleh suatu organisasi atau pemilik web.² Informasi dapat diberikan melalui perkembangan informasi dan komunikasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pemulihan, penyimpanan dan penyebaran informasi secara luas melalui website.

Ketersediaan website perpustakaan menjadi hal penting dalam melayani penggunaannya saat ini. Website perpustakaan juga menjadi penting karena dapat memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan kapan dan dimana saja, sehingga pengguna tidak perlu dibatasi oleh waktu dan lokasi fisik. Hal ini membuat proses pencarian informasi menjadi lebih efisien dan praktis, dibandingkan harus mengunjungi perpustakaan.

Disamping itu, perpustakaan selayaknya dapat membangun dan mengembangkan website untuk mendukung perkembangan dan kemudahan akses ke informasi yang tersedia di dalamnya.³ Salah satu perpustakaan yang memanfaatkan website sebagai alat untuk menyebarluaskan informasi adalah perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

² Kadek Aryana Dwi Putra, ddk, "Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0" *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Volume 14 No. 2, Desember (2022). <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/5032>. diakses pada tanggal 2 mei 2024.

³ Yulius Andre dan Kartika Gianina Tileng, "Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)" *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, Volume 16 No. 1, Februari (2019). <https://ejournal.uksw.edu/aiti/article/view/2577/1397> .diakses. tanggal 2 mei 2024.

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) sudah menggunakan media website sebagai bentuk pelayanan perpustakaan untuk menyebarkan informasi kepada penggunanya. Pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat diakses oleh pengguna pada laman perpustakaan *library.uui.ac.id*. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan antara lain adalah *Access Catalog* bisa dilakukan secara *online*, atau dalam kamus perpustakaan disebut *Online Public Access Catalog* (OPAC). Melalui katalog online ini, pengguna bisa mengakses koleksi buku teks sesuai dengan yang pengguna inginkan. Selain itu, halaman beranda, koleksi, profil perpustakaan, layanan peminjaman dan pengembalian online, dan item pencarian lainnya dapat ditemukan di website katalog online. Selain OPAC, website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia juga menawarkan berbagai layanan akses termasuk pencarian jurnal dan e-journal, layanan e-book, layanan pembelajaran atau e-learning dan layanan akses lainnya.⁴

Faktor yang paling utama dalam menentukan keberhasilan sebuah website perpustakaan adalah kualitasnya. Website perpustakaan perlu memperhatikan kualitas desain beserta isi kontennya. Desain yang baik berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif, sedangkan konten berkualitas tinggi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Website yang menyediakan informasi yang akurat, relevan dan mudah diakses, dapat membangun kepercayaan di kalangan penggunanya, sehingga mereka merasa bahwa website mampu memenuhi ekspektasi mereka dan menganggapnya

⁴ Wawancara dengan Novia Adinda S.IP, Pustakawan Perpustakaan Ubudiyah Indonesia, Tanggal 25 April 2024

sebagai sumber yang layak dikunjungi dan berkualitas tinggi.⁵

Selain itu, kualitas konten juga berkaitan dengan cara penyajian informasi. Dengan menyajikan konten yang menarik dan mudah dicerna, dapat meningkatkan keterlibatan pengguna, membuat mereka tetap berada di situs web untuk waktu yang lama. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Suyanto dalam Hadi dkk, bahwa salah satu prinsip dalam pembuatan website adalah kualitas informasi, serta web yang baik dan efektif sehingga mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna website.⁶

Dalam pemanfaatan website, terkadang juga menimbulkan masalah, seperti ketidakmampuan dalam mengakses website dan juga tidak jarang website mengalami error. Untuk mengatasi hal tersebut, perpustakaan perlu untuk mempersiapkan website yang berkualitas tinggi untuk membantu melayani penggunaanya.

Berdasarkan observasi awal dan temuan di lapangan, Mahasiswa sering memanfaatkan website tersebut sebagai alat telusur informasi agar memudahkan mereka untuk mencari informasi perpustakaan tanpa datang langsung ke perpustakaan. Hasil data yang diperoleh dari beberapa pemustaka mengatakan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya website perpustakaan. Selain dapat melihat buku yang ada di perpustakaan, pemustaka juga dapat mendownload

⁵ Fahmi Ozi Septiana dan Sri Ati,” Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Pengguna Upt Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang” JIP: *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Volume 6 No. 2, (2019).<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23112> akses tanggal 2 mei 2024.

⁶ Trisnawati Hadi, dkk,” Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0” Kohesi: *Jurnal Multidisiplin Saintek*, Volume 2 No. 1, (2023). <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>. akses tanggal 2 mei 2024.

beberapa buku dari website. Namun, masih terdapat berbagai permasalahan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Mahasiswa menghadapi kesulitan dalam mengakses website karena sistem error, fitur yang tidak berjalan dengan baik, serta interaksi yang terbatas dengan pengelola melalui website. Beberapa fitur seperti layanan peninjauan dan pengembalian secara online di OPAC terkadang tidak dapat digunakan secara optimal, sehingga menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan informasi.

Website perpustakaan menjadi gambaran kemajuan sebuah institusi pendidikan. Maka dari itu, untuk mengoptimalkan situs website perpustakaan Ubudiyah Indonesia penting untuk dilakukan evaluasi guna mengetahui kualitasnya. Dalam penelitian ini, kualitas website tidak hanya dipahami sebagai tampilan menarik atau mudah diakses, melainkan dianalisis secara menyeluruh. Salah satu pendekatan yang efektif untuk melakukan evaluasi kualitas website adalah dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

Metode Webqual 4.0 adalah pengembangan dari metode yang telah digunakan sebelumnya untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna untuk pengguna website. Menurut Barnes dan Vidgen metode Webqual 4.0 menggabungkan tiga komponen untuk mengukur kualitas website: *Usability* (kegunaan) yaitu mengukur sejauh mana pengguna merasa mudah untuk mengoperasikan, menavigasi dan memahami tampilan antarmuka website. *Quality Information* (kualitas informasi) yaitu menilai keakuratan, keterbaruan dan relevansi informasi yang disajikan di dalam website, dan *Quality Service Interaction* (kualitas interaksi layanan) yaitu menggambarkan sejauh mana

website mampu mamfasilitasi komunakasi dan interaksi antara pengguna dan pengelola perpustakaan..⁷ Ketiga aspek ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik website perpustakaan Universitas uudiyah Indonesia dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pengalaman pengguna.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas dari website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dengan judul: **“Analisis Kualitas Website UPT. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka fokus penelitiannya adalah bagaimana kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0?.

⁷ Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen, ” Measuring Websiet Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange ” *Industri Management dan Data System*, Volume 103 No. 5, July (2003). Doi: 10.1108/02635570310477352. diakses tanggal 2 mei 2024.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini agar dapat menjadi masukan bagi proses evaluasi terhadap pengembangan sistem informasi berbasis website di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

E. Penjelasan Istilah

1. Analisis Kualitas Website

Menurut Komaruddin analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.⁸

Pada penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang sedang terjadi. Dalam hal ini, analisis deskriptif menggunakan prosedur statistik untuk menguji bagaimana hasil penelitian yang didasarkan pada satu variabel penelitian dapat digeneralisasi. Analisis deskriptif ini merupakan metode-metode yang berkaitan dengan peringkasan, pengumpulan dan penyajian satu data, sehingga bisa memberikan informasi yang berguna dan juga matanya ke dalam bentuk yang siap untuk dianalisis.

Sedangkan kualitas website merupakan tingkat seberapa baik sebuah situs website dapat memenuhi tujuan yang diinginkan oleh penggunaannya. Kualitas ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat mengunjungi dan berinteraksi dengan situs website yang ada.

⁸ Komaruddin, “*Enslopedia Manajemen*”, (Jakarta :Bumi Aksara, 2001).

Berdasarkan pemaknaan di atas, maka maksud analisis kualitas website dalam penelitian ini adalah upaya penulis dalam mendeskripsikan bagaimana kualitas website perpustakaan Ubudiyah Indonesia.

2. Website Perpustakaan

Website perpustakaan adalah sistem informasi dan transaksi perpustakaan yang digunakan melalui antarmuka web. Perpustakaan online menyediakan informasi umum dalam bentuk dokumen, teks, gambar, dan format lainnya. Setiap halaman web memiliki tautan, yang berfungsi untuk menghubungkan langsung ke halaman lain dari web.

Website perpustakaan digital menyediakan informasi dalam format digital yang dapat diakses oleh pemakai/pemustaka secara online tanpa batasan atau dibatasi tempat, waktu dan jarak, dimanapun ada jaringan internet dapat memanfaatkan informasi digital yang disediakan dari belahan bumi manapun secara global.⁹

Pada penelitian ini, website yang diukur kualitasnya adalah website Perpustakaan Ubudiyah Indonesia.

3. Metode WebQual 4.0

Metode WebQual 4.0 merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen. Metode WebQual ini terdiri

⁹ Joko Sugeng Prianto,” Optimalisasi Pemanfaatan Website Perpustakaan UII Untuk Akses Informasi Digital”, *Buletin Perpustakaan*, Vol. 2, No. 2, (2019). <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/15186>. diakses tanggal 27 juni 2024.

dari tiga dimensi yang mewakili kualitas dari website, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Metode ini disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir terhadap suatu website.¹⁰

Webqual dapat digunakan sebagai alat analisis yang efektif untuk menghasilkan kualitas berbagai jenis website, baik yang bersifat internal seperti career center, staffsite, studentsite, perpustakaan pusat serta situs web eksternal yang mungkin menjadi sumber informasi penting bagi pengguna. Dengan menerapkan kerangka kerja WebQual dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta kepuasan secara keseluruhan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana situs sebuah website bekerja.

¹⁰ Yanto Suharto dan Eko Hariadi, "Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Webqual 4.0" *Jurnal Management dan Organisasi*, Volume 12 No. 2, (2021), <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmo/article/download/33917/22054>, akses tanggal 27 juni 2024.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Dalam melakukan penelitian, kajian pustaka penting dilakukan guna untuk menjadi acuan pada penelitian ini. Berdasarkan penelusuran kepustakawanan yang penulis lakukan terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan judul skripsi peneliti yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian ini. Meskipun beberapa penelitian ini memiliki kesamaan, namun terdapat perbedaan dalam teknik analisis, fokus penelitian, lokasi serta waktu penelitian.

Penelitian pertama dilakukan oleh Ryan Leonardo, Moh. Hidayat Koniyo, Lillyan Hadjaratie pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna dan menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas website perpustakaan fakultas teknik Universitas Negeri Gorontalo. Peneliti melakukan observasi, studi literatur sejenis, dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*. Hasil akhir yang didapat adalah seluruh variabel yang diajukan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang memiliki nilai variabel tertinggi dalam kepuasan pengguna adalah *Service Quality*, *Information* dan *Usability Quality* menjadi

variabel yang perlu ditingkatkan sehingga kepuasan pengguna dapat terbentuk lebih baik.¹¹

Penelitian kedua dilakukan oleh Eko Retno Wulandari, Edwin Rizal, Elnovani Lusiana pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas *Website* Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas website Kandaga secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatori dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas interaksi layanan, kualitas antarmuka, dan kualitas pelayanan perpustakaan digital berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna yaitu 52,6%.¹²

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ida Fitriah, Satrio Hadi Wijoyo, Bondan Sapta Prakoso pada tahun 2020 dengan judul “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi

¹¹ Ryan Loanardo, dkk, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo” *Diffusion: Journal of System and Information Technology*, Volume 2, No 1, (2022), <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/13314/3948>, diakses 28 mei 2024.

¹² Eko Retno Wulandari, dkk, “Pengaruh Kualitas *Website* Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Volume 9, No1, (2021), https://www.academia.edu/89398347/Pengaruh_kualitas_website_Kandaga_terhadap_kepuasan_pengguna_Perpustakaan_Pusat_Universitas_Padjadjaran, akses 28 mei 2024.

pengguna dan harapan pengguna terhadap kualitas website perpustakaan Universitas Brawijaya. Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas website. Hasil penelitian yang ditemukan bahwa pengukuran kinerja dan kepentingan menunjukkan bahwa diantara kedua nya memiliki tingkat kesesuaian yang sangat baik dengan rata-rata persentase >85% .Namun, berdasarkan analisis kuadran IPA, kualitas website pada indikator U3, U4, IQ11, dan SIQ22 tidak dapat memenuhi keinginan pengguna. Nilai kinerja mereka di bawah rata-rata kinerja keseluruhan.¹³

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan dengan tiga penelitian sebelumnya dalam hal fokusnya, yaitu sama-sama meneliti kualitas website perpustakaan sebagai layanan informasi bagi pengguna. Tujuan utama dari penelitian sebelumnya juga hampir sama yaitu mencari tahu bagaimana kualitas website perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan pengalaman baik bagi pengguna. Meskipun begitu, terdapat perbedaan utama terkait penelitian terdahulu dengan penelitian terkini yaitu lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan disuatu perpustakaan tertentu, sedangkan penelitian ini dilakukan di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Perbedaan ini menghasilkan temuan yang berbeda, karena setiap institusi memiliki karakteristik pengguna, sistem dan pengelolaan website yang mungkin tidak sama.

¹³ Ida Fitriah, dkk, “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)” Volume 4, No 11, (2020) <https://iptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8136> , akses 28 mei 2024.

B. Konsep Website

1. Pengertian Website

Sebuah website atau juga disebut sebagai situs web adalah kumpulan halaman web yang ditampilkan dalam domain yang berisikan berbagai jenis informasi. Alamat internet yang juga disebut Uniform Resource locator (URL) adalah sarana dimana situs web dapat diakses secara kolektif.¹⁴ Halaman web adalah nama yang diberikan untuk dokumen di dalam situs web pengguna yang berada di server yang menyediakan layanan untuk dokumen tersebut dapat mengakses halaman web dan mengakses hiperteks.¹⁵

Menurut Yuhefizar, website merupakan metode untuk menampilkan informasi di internet yang terdiri dari teks, suara, gambar, video dan tautan interaktif yang menghubungkan dokumen satu ke dokumen lainnya yang dapat diakses melalui browser.¹⁶ Sedangkan menurut Sholehul Azis website merupakan halaman yang berisikan sumber informasi yang tersedia secara online dan karenanya dapat diakses dari lokasi manapun selama koneksi ke jaringan internet. Website merupakan komponen atau kumpulan konten yang mencakup teks, foto, suara, dan animasi.¹⁷

¹⁴ Direktorat Perencanaan dan Sistem Informasi, “Modul Pelatihan dan Pengembangan Website”, (Universitas Padjajaran), hal. 2.

¹⁵ Andi Asari, dkk, “Pengembangan Website”, (Malang : Media Nusa Kreatif, 2023), hal. 51.

¹⁶ Yuhefizaer, “Perancangan Website Sebagai Media Informasi dan Promosi Batik Khas Kabupaten Kulonprogo”, *AMIK BSI Yogyakarta*, Volume 3 No. 2, Februari (2021).

¹⁷ Sholehul Azis, “Gampang dan Gratis Membuat Website Untuk Web Personal, Organisasi dan Komersial Untuk Pemula dan Orang Awam”, (Jawa Tengah : Kunci Komunikasi, 2013), hal. 52.

Dalam uraian di atas dapat disimpulkan bahwa website atau web merupakan sekumpulan halaman web dan saling terhubung dan diakses melalui internet sehingga dapat memberikan informasi kepada orang yang mengakses atau pengguna.

2. Unsur-Unsur Website

Untuk memastikan bahwa sebuah website dapat berfungsi dengan baik, diperlukan beberapa unsur penunjang yang vital. Menurut Habiburrahman dan Nabila, ada beberapa unsur-unsur website yang mencakup berbagai komponen yang saling berinteraksi, berikut merupakan rincian dari elemen-elemennya yaitu.¹⁸

a. Domain

Nama domain atau biasa disebut sebagai *Domain Name* merupakan suatu alamat unik di internet yang digunakan untuk mengidentifikasi suatu website, dengan kata lain nama domain adalah alamat yang digunakan untuk menemukan suatu website di internet. Sebagai contoh, alamat-alamat seperti <http://www.unsri.a.id/> dan <http://www.detik.com/> adalah dua contoh dari nama domain yang mengarah ke situs web tertentu.

Nama domain merupakan nama unik yang dimiliki oleh sebuah website yang terdiri dari dua bagian yang dipisahkan dengan titik. Misalnya seperti lintau.com, .polinpdg.ac.id, detik.com, elexmedia.co.id dan lain-lain. Sebuah domain dibuat dengan diawali kata *www* (*world*

¹⁸ M. Yoka Fathoni, dkk “*Pengantar Sistem Informasi*”, (Jawa Tengah :Wawasan Ilmu, 2024), hal. 107-108.

wide web), alasannya karena *www* merupakan fasilitas di internet untuk website yang menggunakan protokol *http*. Ada dua kelompok jenis nama domain yaitu antara lain: *Generic Top Level* (gTLD) yang merupakan domain tertinggi di internet dan *Country Code Top Level Domain* (ccTLD) yaitu domain yang mengidentifikasi sebuah negara.¹⁹

b. Web Hosting

Web hosting didefinisikan sebagai ruang penyimpanan yang berada di dalam hard disk, dimana berbagai jenis data, file, gambar dan konten lainnya disimpan untuk ditampilkan di sebuah situs web. Kapasitas data yang dapat dimuat ke dalam web sangat bergantung pada ukuran dan kapasitas dari layanan web hosting itu sendiri, semakin banyak web hosting yang disewa, semakin banyak data yang disimpan dan ditampilkan di situs web tersebut.

Web hosting umumnya diperoleh melalui sistem sewa, besarnya hosting ditentukan ruangan hard disk dengan ukuran MB (*Megabyte*) dan GB (*Gigabyte*). Web hosting banyak digunakan untuk berbagai macam keperluan mulai dari penyimpanan serta aplikasi website, file transfer pada FTP, pusat data email, dan lainnya. Hosting merupakan tempat untuk menampung ataupun menyimpan semua data yang dibutuhkan dalam membangun sebuah blog atau website Ada beberapa

¹⁹Yuhefizar, Mooduto dan Hidayat “*Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*” (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008), hal. 193-194.

jenis web hosting antara lain: *Shared Hosting*, *Virtua Privat Server* (VPS), *Cloud Hosting*, *Dedicated Server*, dan *Colocation Server*.²⁰

c. Bahasa Pemrograman

Bahasa pemrograman merupakan bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan dan menjalankan setiap perintah yang terdapat dalam sebuah situs web. Dengan kata lain bahasa pemrograman adalah bahasa yang digunakan oleh programmer untuk memberikan instruksi kepada komputer. Bahasa pemrograman sudah tersusun dari sintaks yang merupakan perintah komputer untuk menjalankan suatu program sehingga akan diterjemahkan menjadi logika yang dapat dimengerti compute.²¹ Jenis bahasa pemrograman yang dipilih memainkan peran penting dalam menentukan apakah sebuah situs bersifat statistic, dinamis, atau interaktif. Semakin beragam bahasa pemrograman yang diterapkan, semakin terlihat bahwa website tersebut memiliki sifat dinamis dan interaktif serta terlihat menarik.

Ada beberapa bahasa pemrograman yang telah dikembangkan untuk meningkatkan kualitas dan fungsional website oleh desainer website HTML, ASP, PHP, JSP, JavaScript, Java Applet, dan lai-lain. HTML merupakan bahasa dasar yang sering dipakai setiap situs web, sedangkan PHP, ASP, dan JSP berfungsi sebagai bahasa pendukung

²⁰ Pungky Indra Permana dan Alia Nutrisiany Purnomo, “*Permohonan Web dan Perangkat Bergerak* “, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), hal. 94-98.

²¹Hartatik, dkk, “*Pengenalan Pemograman Dasar Dunia Koding*”, (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal. 15.

yang mengatur elemen dinamis dan interaktif pada situs web tersebut. Adapun fungsi dari bahasa pemrograman yaitu memerintahkan sebuah komputer untuk mengolah suatu data sesuai dengan alur berpikir yang diinginkan. Keluaran dari bahasa pemrograman tersebut berupa aplikasi atau program.²²

d. Desain Website

Setelah menyewa nama domain dan web hosting serta menguasai berbagai bahasa pemrograman, elemen penting yang utama dalam pembangunan website adalah desainnya. Desain website sangat menentukan kualitas dan estetika tampilan situs. Hal ini berpengaruh besar terhadap penilaian pengunjung terhadap pengunjung mengenai seberapa baik sebuah website. Website biasanya dapat dibuat sendiri atau dengan menyewa jasa desainer web. Saat ini, ada banyak perusahaan yang menawarkan layanan desainer web, terutama di kota-kota besar.

Perlu diketahui bahwa desainer adalah faktor utama dalam kualitas situs web. Jika seorang desainer web memiliki pemahaman yang lebih baik tentang berbagai alat dan software yang digunakan untuk membuat situs web, akan meningkatkan kualitas situs web tersebut. Biasanya,

²² Ibid., hal. 18.

jenis desainer web ini memerlukan biaya tertinggi dari seluruh biaya pembangunan situs, semuanya tergantung pada kualitas desainer.²³

3. Fungsi Website

Sebelum memulai proses pembuatan website, penting untuk mengetahui dan memahami berbagai fungsi yang dimiliki oleh situs web. Pemahaman ini akan memastikan bahwa desain website yang dihasilkan sesuai dengan tujuan dan fungsi yang diharapkan dari situs tersebut. Secara umum, situs website memiliki beberapa fungsi sebagai berikut.²⁴

a. Fungsi Komunikasi

Situs web yang berfungsi sebagai platform komunikasi biasanya termasuk dalam kategori situs web dinamis. Situs web dinamis dibangun menggunakan pemrograman web yang berbasis server, atau pemrograman sisi server yang memungkinkan interaksi yang lebih kompleks antara pengguna dan sistem. Karena dibuat menggunakan pemrograman web (*server side*) maka dilengkapi fasilitas yang mendukung fungsi komunikasi, seperti web email, formulir kontak, fitur chat, forum diskusi dan belanja online. Dengan adanya modul atau fitur forum komunikasi dalam website

²³ M. Yoka Fathoni, dkk “*Pengantar Sistem Informasi*”, (Jawa Tengah : Wawasan Ilmu, 2024), hal. 107-108.

²⁴ Habiburrahman dan Jeihan Nabila, “*Perpustakaan Digital: Pengembangan Repository Sebagai Sarana Preservasi Digital*”, (Tangerang Selatan : Pascal Books, 2021), hal 52-53.

memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi dengan pengelola.²⁵

b. Fungsi Informasi

Situs web yang berfungsi sebagai sumber informasi umumnya lebih menekankan pada kualitas konten, karena tujuan utama dari situs tersebut adalah untuk menyampaikan informasinya. Oleh karena itu, sebuah situs website sebaiknya berisi teks dan grafik yang dapat diunduh dengan cepat dan mudah. Pembatasan penggunaan dianggap sebagai langkah yang tepat untuk menghentikan animasi gambar dan elemen bergerak seperti shockwave dan java dan menggantinya dengan fasilitas yang menyediakan layanan informasi seperti berita, profil perusahaan, lembaga pustaka, dan referensi. Hadirnya media website secara digital menyajikan beragam informasi berdasarkan kejadian terupdate saat ini. Dengan begitu pengguna dapat mengakses website dimanapun dengan jangkauan informasi yang luas, baik secara nasional maupun internasional.²⁶

c. Fungsi Entertainment

Situs web juga dapat berfungsi sebagai sarana entertainment/hiburan. Apabila situs web memiliki fungsi sebagai sarana hiburan, maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan kualitas presentasi desainnya, namun perlu

²⁵ Widyastuti Andriani, “*Pengantar Teknologi Computer*”, (Jawa Barat : Widina Media Utama, 2020), hal. 81.

²⁶ Ibid

memperhatikan kecepatan download. Beberapa fitur yang memungkinkan untuk hiburan adalah game online, film online, musik online dan lain sebagainya.

d. Fungsi Transaksi

Situs web dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi bisnis, termasuk penjualan barang dan jasa yang berbeda. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, ataupun dengan membayar langsung.

C. Konsep Kualitas Website

1. Definisi Kualitas

Secara umum, kualitas merujuk pada tingkat keunggulan atau nilai suatu produk, layanan atau proses. Kualitas dianggap sebagai karakteristik yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Peran kualitas atau mutu semakin penting dan menentukan, kemudian untuk pencemaran kualitas menimbulkan persaingan. Titik tolak inilah yang menyimpulkan bahwa kualitas/mutu merupakan bekal bagi seorang industriawan, sehingga produk yang dihasilkan mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan.²⁷

²⁷ Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati, Yitno Utomo, “*Pengendalian Kualitas*”, (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2020), hal. 2.

Menurut Gravis dan Davis yang merupakan pakar kualitas mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²⁸ Sedangkan menurut Vincent Gaspersz mengatakan bahwa secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa, keandalan, easy to use, dan lain-lain. Sedangkan secara strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan dan upaya perubahan terus-menerus.²⁹ Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu keunggulan atau nilai atau nilai suatu produk, layanan atau proses yang diukur berdasarkan seberapa baik karakteristiknya memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaanya.

2. Kualitas Website

Menurut Suyanto, kualitas website yang baik dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu: usability, sistem navigasi, desain visual, kualitas konten, compatibility, loading time, functionality, accessibility dan interactivity.³⁰

²⁸ Nasution, M.N. , “*Manajemen Jasa Terpadu*”, (Bogor : Graha Ilmu, 2014), hal. 41.

²⁹ Universitas Medan Arena, *Defenisi Kualitas Menurut Para Ahli*, <https://baraka.uma.ac.id/kualitas-merupakan-menurut-pakar>, diakses 11 desember 2024.

³⁰ Asep Herman Suyanto, “*Web Design Theory and Practices*”, (Yogyakarta : Andi, 2007), hal. 21.

Sedangkan, menurut Hyejeong dan Niehm mengatakan bahwa para peneliti sebelumnya membagi 5 (lima) dimensi kualitas suatu website, antara lain adalah sebagai berikut:

- a) Informasi, termasuk kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
- b) Keamanan, termasuk kepercayaan, privasi, dan keamanan.
- c) Kemudahan, termasuk mudah dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan
- d) Kenyamanan, termasuk daya tarik visual, daya tarik emosional, kreatif dan desain yang menarik.
- e) Kualitas pelayanan, berupa kelengkapan online dan layanan pelanggan.³¹

3. Kriteria Website

Dalam pembuatan sebuah website, penting untuk mempertimbangkan beberapa kriteria yang krusial. Kriteria ini dapat mencakup aspek-aspek yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Ada beberapa kriteria situs website yang baik diantaranya adalah sebagai berikut.³²

³¹ Hyejeong Kim dan Linda S. Niehm, "The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Reailing" *Journal of Interactive Marketing*, Volume 23, No 221-233, (2009).

³² Ino Sulistiani, "Desain Web", (Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Polopo, 2018), hal. 23-36.

a. Usability

Menurut Jakob Nielsen, usability adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah. Situs website harus memenuhi lima persyaratan untuk mencapai tingkat kegunaan yang ideal, antara lain:

- Mudah untuk dipelajari
- Efisien dalam penggunaan
- Mudah untuk diingat
- Tingkat kesalahan rendah
- Kepuasan pengguna

b. Sistem Navigasi

Sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain antarmuka situs web membantu pengunjung menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs website. Memberitahukan ke mana mereka bisa pergi, sehingga mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah.³³ Adapun syarat dari sistem navigasi yang baik antara lain adalah sebagai berikut:

- Mudah dipelajari
- Tetap konsisten

³³ Kusno Arianto, Heny Pratiwi, Yonatan Suhariyadi, “*Sistem Monitoring Lulusan Perguruan Tinggi Dalam Memasuki Dunia Kerja Menggunakan Tracer Study*”. (Surabaya : Media Sahabat Cendika, 2019). hal. 11.

- Memungkinkan feedback
- Muncul dalam konteks
- Menawarkan alternatif lain
- Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan
- Menyediakan pesan visual yang jelas
- Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami
- Mendukung tujuan dan perilaku user

c. Graphic Design

Kepuasan pengguna visual secara subjektif tergantung pada bagaimana desainer visual situs web memungkinkan pengguna menikmati dan mengeksplorasi tata letak, warna, bentuk, dan topografi. Meskipun grafik membuat halaman lebih menarik, ukuran file yang lebih besar dapat mengganggu akses. Desain yang baik memiliki pola harmonis, komposisi warna yang baik dan konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, penggunaan animasi di tempat yang tepat, dan animasi yang memperkuat isi teks dan keseluruhan membentuk suatu pola yang seimbang.³⁴

d. Contents

Situs web tidak akan menarik jika tidak memiliki konten

³⁴ ibid

berguna. Konten yang berkualitas akan menarik, relevan dan pantas untuk target audiens web yang dimaksud. Bahasa dan gaya tulisan yang digunakan harus sesuai dengan audiens yang ditargetkan di internet. Setiap halaman header dan judul harus ditulis dengan benar, termasuk tata bahasa dan tanda baca. Buat daftar penjelasan untuk istilah-istilah khusus. Konten yang diposting harus sesuai dengan tujuan situs web. Untuk menjaga objektivitas dan keakuratan informasi yang terkandung dalam konten, sebuah situs web harus memiliki arsip dari konten dan data lama. Ini lebih baik jika konten tersebut berasal dari kompilasi data dan didukung oleh pendapat pihak yang berwenang. Konten yang baik akan menarik pengguna website tersebut sehingga website banyak dikunjungi.³⁵

e. Compatibility

Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*browser*), harus memperhatikan alternatif bagi browser yang tidak dapat melihat situsnya. Untuk meningkatkan kompatibilitas, perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- Browser yang dipakai user bisa browser yang berbeda
- Situs web bekerja paling tidak di platform PC
- Tawarkan pilihan tampilan situs

³⁵ ibid

- Jika menggunakan Plug-in, pastikan pengunjung mudah mendownloadnya.

f. Loading Time

Sebuah situs web yang tampil lebih cepat kemungkinan besar akan kembali dikunjungi, apabila dengan konten dan tampilan yang menarik. Desain, koneksi, server dan faktor lain mempengaruhi waktu pengunduhan. Namun demikian desainer web setidaknya harus mempertimbangkan desain mereka untuk tampilan yang lebih cepat dengan ukuran sekecil mungkin tanpa mengurangi konten yang ada pada website tersebut.³⁶

g. Functionality

Seberapa baik sebuah situs web bekerja dari aspek teknologinya dapat mencakup kode pada scriptnya, seperti HTML (DTML), PHP, ASP, ColdFusion, CGI, dan SSI, dan lain-lain. Ini akan melibatkan programmer dengan script-scriptnya seperti PHP, ASP, CGI dan sebagainya untuk menciptakan sebuah website yang dinamis, interaktif dan hidup sehingga bisa mengajak pengunjung berkomunikasi secara langsung.³⁷

³⁶ Ibid

³⁷ <https://id.scribd.com/doc/269906541/apa-kriteria-website-yang-baik>, diakses tanggal 14 mei 2025

h. Accessibility

Halaman website harus bisa dipakai oleh setiap orang. Ada berbagai hambatan yang ditemui dari sisi pengguna untuk bisa menikmati halaman web tersebut. Memaksimalkan penggunaan konten terutama untuk user dengan kekurangan indra penglihatan. Penggunaan yang mempunyai keterbatasan penglihatan akan merasa kesulitan dalam melihat ukuran teks. Hal ini dapat diatasi dengan mengatur ukuran huruf dan mengganti penggunaan warna yang rentan dengan yang kontras. Selain itu, hambatan infrastruktur seperti akses internet yang lambat, spesifikasi komputer, penggunaan browser dapat mempengaruhi akses seseorang.

i. Interactivity

Buat situs web yang memungkinkan orang yang mengunjunginya berinteraksi dengan kami sebagai pembuatan dan pemilik, orang lain, dan computer mereka. Interaktivitas adalah apa yang melibat pengguna situs web sebagai pengalaman pengguna dengan situs web itu sendiri. Mekanisme *feed back* dan *hyperlink* (*link*) adalah dasar interaktivitas. Gunakan *hyperlink* untuk membawa pengunjung ke sumber berita, topik tambahan atau topik terkait. Seperti link yang berisi tautan terkait, glosarium dan

feedback lainnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, dan survey.³⁸

Dengan demikian pengguna dapat melapor jika ada link yang hilang, link mati atau kesalahan lainnya

j. Website Perpustakaan

Situs web atau website perpustakaan adalah situs yang dimiliki, dikelola, dan digunakan oleh perpustakaan untuk memberikan informasi tentang konten, kebijakan, tujuan, inisiatif dan prosedur yang tersedia untuk pelanggan dan masyarakat umum.³⁹ Jadi dapat disimpulkan bahwa website perpustakaan adalah website yang dimiliki oleh suatu perpustakaan untuk berisi halaman-halaman web yang terhubung dengan jaringan yang memuat segala informasi yang ada di perpustakaan seperti konten, kebijakan, tujuan, inisiatif dan prosedur yang diperuntukkan bagi para penggunanya.

Keberadaan website di perpustakaan dapat melindungi bahan pustaka berbasis cetak dari kerusakan yang disebabkan oleh usia, penanganan yang keliru, teknik dan ruang penyimpanan yang tidak tepat. Situs web perpustakaan juga memberikan kesempatan baru bagi pengguna untuk menggunakan perpustakaan secara bebas tanpa terikat oleh jarak dan waktu. Dengan mengaksesnya di

³⁸ Suryanto dan Asep Herman, “*Step By Step Web Desain Theory And Practices*”, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2009), hal. 54.

³⁹ Law Insider, <https://www.lawinsider.com/dictionary/library-website>, diakses 18 juli 2024.

internet, pengguna dapat menggunakan perpustakaan secara bebas.⁴⁰

Situs web perpustakaan sama halnya dengan layanan perpustakaan digital. Digital berarti memiliki layanan fasilitas elektronik. Menurut Hasugian yang dikutip dari Evi Sulastri, menyebutkan ada 3 jenis layanan elektronik di perpustakaan antara lain:

1) Layanan dengan menyediakan dokumen elektronik

Bentuk layanan ini dilakukan dimana perpustakaan menyediakan infrastruktur berupa komputer personal dan dokumen elektronik. Dokumen elektronik yang dimaksud adalah dokumen yang didigitalisasikan (dokumen tercetak menjadi elektronik) oleh perpustakaan khususnya koleksi (misalkan; Skripsi, Tesis, Disertasi, Laporan Ilmiah dan lain sebagainya).

2) Layanan dengan hanya menyediakan akses

Pada layanan jenis ini sebuah perpustakaan apabila tidak memiliki koleksi dokumen elektronik, maka perpustakaan dapat menyediakan layanan akses berupa link ke informasi yang ada pada media internet. Untuk menjadi perpustakaan penyedia akses ke informasi elektronik membutuhkan infrastruktur berupa komputer personal, modem, wifi.

⁴⁰ Rahmad Syukri, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh', *Skripsi*, (Banda Aceh;Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2023).

3) Layanan dengan melanggan dokumen elektronik

Layanan elektronik dengan cara ini biasanya dengan melanggan paket dokumen elektronik. Dokumen elektronik yang dilanggan biasanya e-book, e-journal, e-magazine dan lain-lain. Dokumen elektronik yang paling umum dilanggan oleh perpustakaan adalah e-journal.⁴¹

D. Webqual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode untuk mengukur penilaian kualitas sebuah website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir terhadap website tersebut. Webqual awalnya dikembangkan sebagai instrumen untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas situs web e-commerce. Instrumen ini telah dikembangkan sejak awal tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen di domain sekolah bisnis Inggris dan telah berkembang melalui proses penyempurnaan berulang di berbagai domain e-commerce. WebQual mengacu pada tiga aspek utama yaitu: kegunaan situs web, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan untuk memberikan kerangka kerja yang komprehensif dalam nilai penawaran e-commerce.⁴² Pada tahun 2003, Barnes dan Vidgen mengembangkan model WebQual versi terbaru yaitu WebQual 4.0. Versi ini,

⁴¹ Evi Susanti, 'Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS)', *skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2019).

⁴² Barnes Dan Vigen, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality" *Journal Of Electronic Commerce Research*, Volume. 3, No. 3 (2002). diakses tanggal 27 Juli 2025

merupakan instrumen yang diakui secara luas untuk mempertahankan penekanan pada pengguna dan persepsi mereka.⁴³

Pendekatan secara holistik ini memungkinkan penilaian menyeluruh terhadap sebuah situs web, yang berguna bagi berbagai pihak seperti pemilik website dan pengembang website. Penggunaann WebQual 4.0 dalam bidang lelang online telah membuktikan bahwa alat ini dapat diandalkan dan valid dalam menilai kualitas website, serta memberikan gambaran tentang kelebihan masing-masing situs lelang.⁴⁴

WebQual 4.0 merupakan salah satu instrumen evaluasi yang banyak digunakan dalam berbagai penelitian dan praktik untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan melalui situs web. Selain itu, alat ini juga digunakan untuk mengukur kualitas pengalaman pengguna (*user experience*), mencakup aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi yang disajikan, dan interaksi yang terjadi antara pengguna dengan sistem penerapan WebQual 4.0 sangat relevan dalam konteks layanan berbasis web karena mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap suatu website. Adapun dimensi dalam WebQual 4.0 meliputi:

1. Usability (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *usability* mengukur seberapa mudah seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan situs web. Ini mencakup aspek

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Barnes Dan Vigen, "Assessing The Quality Of Auction Web Sites" *Proceedings Of The 34th Annual Hawaii International Conference On System Sciences*, (2001). diakses tanggal 27 Juli 2025

navigasi, tata letak, kecepatan membuat halaman, dan kemudahan menemukan informasi. Faktor-faktor seperti desain antarmuka yang intuitif, konsistensi dalam penggunaan ikon, dan logika navigasi yang jelas sangat penting dalam dimensi ini.

Indikator *usability* mengukur seberapa mudah dan nyaman pengguna berinteraksi dengan situs web. Beberapa indikator utama dari dimensi ini adalah:

- a. **Navigasi yang Mudah.** Situs web harus memiliki struktur navigasi yang intuitif sehingga pengguna bisa dengan mudah menemukan informasi atau produk yang diinginkan.
- b. **Desain yang Sederhana dan Konsisten.** Desain antarmuka yang mudah dipahami dan konsisten di seluruh halaman situs web memudahkan pengguna dalam menggunakan berbagai fitur.
- c. **Kecepatan Akses.** Situs web yang cepat dimuat sangat penting dalam memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Halaman harus memuat dengan cepat tanpa waktu tunggu lama.
- d. **Responsivitas Desain.** Situs web harus responsif, artinya tampil dengan baik di berbagai perangkat seperti computer, tablet, dan ponsel pintar.
- e. **Kemudahan Navigasi Pencarian.** Pencarian internal harus efisien dan menampilkan hasil yang relevan dengan kata kunci yang dimasukkan pengguna.

2. *Information Quality* (**Kualitas Informasi**)

Dimensi ini merujuk pada kualitas dan relevansi informasi yang tersedia di situs web. Informasi harus akurat, lengkap, mutakhir, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, informasi harus disajikan dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna. Contohnya, pada situs web perusahaan teknologi seperti Apple, spesifikasi produk diberikan dengan sangat mendetail dan lengkap. Setiap produk diberikan deskripsi yang mendalam, termasuk fitur, spesifikasi teknis, ulasan pelanggan, dan FAQ yang membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian yang lebih baik. Informasi yang disajikan di situs web ini berkualitas tinggi dan dapat dipercaya. Indikator utama dari dimensi ini adalah:

- a. **Relevansi Informasi.** Informasi yang diberikan harus relevan dengan kebutuhan pengguna dan topik yang dicari, sesuai dengan ekspektasi.
- b. **Akurasi dan Keakuratan Informasi.** Informasi harus tepat, akurat, dan bebas dari kesalahan, baik itu mengenai produk, layanan, maupun konten lain di situs web.
- c. **Kelengkapan Informasi.** Informasi yang disajikan harus lengkap sehingga tidak meninggalkan hal-hal penting yang dibutuhkan pengguna.
- d. **Keterbaruan Informasi.** Informasi harus selalu diperbarui untuk mencerminkan kondisi terkini.

- e. **Kemudahan dalam Memahami Informasi.** Konten harus disajikan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna tanpa memerlukan interpretasi yang kompleks.

3. *Service Interaction Quality* (**Kualitas Interaksi Layanan**)

Dimensi ini menilai bagaimana situs web mendukung interaksi dan komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan. Ini mencakup elemen seperti kemampuan situs web untuk menangani keluhan, memberikan dukungan pelanggan (melalui live chat email, atau call center), dan kecepatan serta kejelasan respons yang diberikan kepada pelanggan.

Indikator utama dari dimensi ini adalah:

- a. **Ketersediaan Bantuan atau Dukungan Pelanggan.** situs web harus menyediakan fasilitas bantuan pelanggan, seperti live chat, nomor telepon, atau email, yang dapat diakses dengan mudah
- b. **Kecepatan Respons.** Respons yang cepat dari tim layanan pelanggan sangat penting untuk memastikan keluhan atau pertanyaan pelanggan dan segera di atasi
- c. **Kehandalan Layanan.** Pelanggan harus merasa percaya bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan, baik dalam penyelesaian masalah maupun memberikan solusi

d. Komunkasi yang Efektif. Informasi dan bantuan yang diberikan oleh layanan pelanggan harus jelas, ramah, dan membantu pengguna menyelesaikan masalah mereka dengan cepat

e. Kemampuan Menyelesaikan Keluhan atau Masalah. Situs web harus efektif dalam menangani keluhan dan memberikan solusi yang memuaskan kepada pelanggan.⁴⁵

Ada beberapa penyesuaian yang dilakukan pada indikator pernyataan di webqual. Rincian indicator dari masing-masing dimensi webqual 4.0 yang telah disesuaikan dapat dilihat pada tabel berikut, yang menjelaskan aspek-aspek penting dalam nilai kualitas sebuah website dari sudut pandang pengguna.

Table 1 Dimensi Kualitas Webqual 4.0

DIMENSI	WebQual 4.0 Item
Kualitas Penggunaan (Usability Quality)	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Mudah untuk digunakan 5. Tampilan yang menarik 6. Desain sesuai dengan jenisnya 7. Membangun rasa kompetensi 8. Pengalaman positif

⁴⁵ Aditya Wardhana, “Service Quality Dan E-Service Quality; In The Digital Edge”, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2024). Hal. 249-252

Kualitas Informasi (<i>Information Qualit</i>)	1. Memberikan informasi yang akurat 2. Memberikan informasi yang dapat dipercaya 3. Memberikan informasi aktual 4. Memberikan informasi relevan 5. Memberikan informasi yang mudah dimengerti 6. Memberikan informasi dengan tingkat detail yang tepat 9. Memberikan informasi dengan format yang sesuai
Kualitas Informasi (<i>Information Qualit</i>)	7. Memberikan informasi yang akurat 8. Memberikan informasi yang dapat dipercaya 9. Memberikan informasi aktual 10. Memberikan informasi relevan 11. Memberikan informasi yang mudah dimengerti 12. Memberikan informasi dengan tingkat detail yang tepat 13. Memberikan informasi dengan format yang sesuai
Kualitas Pelayanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	1. Memiliki citra yang baik 2. Memberi rasa aman dalam menggunakan website 3. Menjamin data pribadi terlindungi 4. Membangun rasa tentram dan nyaman

	5. Membangun rasa menjadi bagian dari Media Center 6. Mudah berinteraksi dengan pengelola 7. Tingkat kepercayaan terhadap konten yang disajikan⁴⁶
--	---



⁴⁶ Stuart J. Barnes Dan Richard Vidgen “Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange”, *Industrial Management & Data System*, Vol. 103, (2003). DOI 10.1108/02635570310477352

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu analisis statistic yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum dan menganalisis data yang dapat diukur atau dihitung menggunakan angka, seperti usia, berat badan, dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan metode survey yaitu teknik pengumpulan informasi dengan cara menyusun daftar pertanyaan untuk diajukan kepada responden tentang pendapat atau perilaku yang sedang terjadi kepada sampel responden.⁴⁷ Dalam penelitian ini, metode kuantitatif yang dimaksud adalah proses perhitungan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dikumpulkan sehingga perhitungan data menghasilkan nilai objektif atau hasil pengukuran akan mendeskripsikan bagaimana persepsi pengguna terkait kualitas website perpustakaan UUI. Metode penelitian ini berfokus untuk memberikan gambaran seberapa baik kualitas website perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan model dari metode webqual 4.0, yaitu metode yang digunakan untuk mengukur penilaian kualitas sebuah website berdasarkan pada persepsi pengguna. Terdapat tiga parameter yang digunakan pada penelitian ini antara lain yaitu:

- a. *Usability* (kemudahan penggunaan)
- b. *Information Quality* (kualitas informasi)

⁴⁷ Leni Nofyanti dan Qomariah, “Ringkasan Buku Metode Penelitian Survey”, (Pekanbaru, 2017), Hal 14.

c. *Service Interaction Quality* (kualitas layanan)

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas website perpustakaan yang ada di Universitas Ubudiyah Indonesia.

B. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di perpustakaan universitas Ubudiyah Indonesia yang terletak di Jl. Alue Naga, Desa Tibang, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia. Alasan penulis memilih lokasi ini karena perpustakaan ini telah menggunakan website sebagai media pelayanan di perpustakaan dan penulis ingin meneliti lebih dalam terkait bagaimana kualitas dari website perpustakaan universitas Ubudiyah Indonesia yang belum diteliti sebelumnya. Untuk menggambarkan kualitas website perpustakaan universitas Ubudiyah Indonesia, penelitian ini melibatkan pengguna website perpustakaan Ubudiyah Indonesia dari kalangan mahasiswa. Hal ini dikarenakan mahasiswa universitas Ubudiyah Indonesia dianggap orang yang paling mengetahui kualitas website perpustakaan tersebut.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek pada penelitian yang sedang lakukan. Populasi penelitian akan merujuk pada keseluruhan kelompok individu atau unit yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Sedangkan menurut sugiyono, populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁸ Jadi yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa yang terdaftar menjadi anggota aktif perpustakaan Ubudiyah Indonesia yaitu berjumlah 517 anggota.⁴⁹

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau dianalisis kembali dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono, sampel dapat diartikan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁰ Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara akurat sehingga temuan dapat digeneralisasi.

Untuk menentukan sampel, ukuran minimal diperlukan dalam penelitian ini, penulis menerapkan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

⁴⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 80.

⁴⁹ Wawancara dengan Novia Adinda S.IP, Pustakawan Perpustakaan Ubudiyah Indonesia, tanggal 12 November 2024.

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 81.

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, misalnya 10%

Maka diperoleh sebagai berikut :

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\&= \frac{517}{1+517(0,1)^2} \\&= \frac{517}{1+517(0,01)} \\&= \frac{517}{6,17} \\&= 83,792 \text{ dibulatkan menjadi } 84\end{aligned}$$

Berdasarkan rumus slovin di atas, maka ditemukan hasil sampel sebanyak 84 mahasiswa dari populasi 517 anggota.

Pada penelitian ini, yang menjadi sampel adalah mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota di perpustakaan Ubudiyah Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan penilaian.⁵¹ Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan penilaian dan pertimbangan penulis mengenai anggota populasi yang memenuhi kriteria tertentu untuk dijadikan sampel. Kriteria untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵¹ Sugiono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D” (Bandung : Alfabeta, 2013), Hal. 85.

- a. Sampel merupakan mahasiswa yang merupakan anggota aktif perpustakaan.
- b. Sampel pernah menggunakan website perpustakaan Ubudiyah Indonesia untuk mencari informasi.
- c. Jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 84 orang.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Salah satu cara untuk mengukur kebenaran atau kesahihan suatu instrumen adalah dengan mengukur validitasnya. Validitas adalah ukuran seberapa dapat dipercaya dan otentiknya suatu data. Dengan menghitung korelasi antar variabel dan gabungannya, dilakukan uji validitas.⁵² Kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dianggap mampu mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Untuk mengevaluasi validitas, dilakukan uji korelasi, atau *product moment*, antara skor masing-masing indikator dan skor dari hasil pengujian, yang menunjukkan bahwa setiap elemen pertanyaan valid.

Adapun rumus korelasi *product momet* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

⁵² Alfonsus Simbolon, dkk, “Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: STIKOM Yos Sudarso)” *Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, Volume 16 No. 1, Juli (2023).

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

$\sum X$ = Jumlah masing-masing butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah antara skor x dan y

n = Jumlah sampel

Uji validitas menggunakan batasan r_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,05. Artinya apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen penelitian dianggap valid, sedangkan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen penelitian dianggap tidak valid. Maka, untuk menentukan apakah suatu item valid, penulis menggunakan istilah apabila $r_{hitung} > 0,05 r_{tabel}$ kuesioner mengatakan item tersebut valid.

Pada penelitian ini, uji validitas instrumen dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 13 orang yang tidak termasuk ke dalam sampel tapi termasuk dalam populasi. Selanjutnya, untuk menghitung nilai koefisien korelasi, data dari pengisian instrumen dikumpulkan ke dalam tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji konsistensi alat ukur, menilai apakah hasil konsisten bahkan setelah pengukuran ulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Metode *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas skala atau kuesioner pada penelitian ini.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan/pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Jumlah varian total

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran dan Roger, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan reliabilitas lebih dari 0,6 adalah baik.⁵³ Jadi, jika instrumen penelitian mendapatkan nilai *Cronbach alpha* >0,6, maka dapat dikatakan handal. Sedangkan jika nilai *Cronbach alpha* <0,6, dikatakan tidak handal.

Pada pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 9 orang yang tidak termasuk dalam sampel tetapi termasuk dalam populasi. Selanjutnya data hasil dari instrumen penelitian akan dikumpulkan pada tabel untuk dihitung nilai koefisien alpha.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah krusial dan merupakan tahapan penting dalam proses penelitian. Tahapan ini dilakukan untuk

⁵³Uma Sekaran dan Roger Bougie, *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, (New York: John Wiley & Sons, Inc, 2016).

mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁵⁴ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung, yakni peneliti tidak langsung bertanya kepada responden saat penelitian. Alat pengumpulan data atau kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan dijawab oleh responden sesuai dengan persepsinya. Sedangkan menurut Sugiyono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk diberi jawaban.⁵⁵ Jadi, dapat disimpulkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan sistematis yang didasarkan pada variabel untuk mengumpulkan data dari para responden.

Penyebaran kuesioner menjadi suatu kegiatan untuk memperoleh data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang disediakan bersifat tertutup, yaitu sudah disediakan alternative jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda ceklis (✓). Selanjutnya kuesioner disusun menggunakan Skala Likert, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan 1-4 kategori jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), Sangat

⁵⁴ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif", (: Yogyakarta : Pandiva Buku, 2016), hal 80.

⁵⁵ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", (Bandung : Alfabeta, 2013), hal 142.

Tidak Setuju (STS). Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang akan dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciences*).

Tahapan dalam merancang kuesioner meliputi penentuan pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan biodata responden serta pertanyaan yang diambil dari indikator-indikator variabel penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator WebQual 4.0 yang terdiri dari 22 pertanyaan yang terbagi dalam 3 dimensi yaitu: *Usability* (kualitas penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), *Service Interaction Quality* (kualitas pelayanan informasi).

Table 2 Indikator Penelitian

Dimensi	Indikator Webqual	Pernyataan dalam Kuesioner	Item
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	Kemudahan untuk dioperasikan	1. Website mudah untuk dioperasikan	1
	interaksi jelas dan dapat dimengerti	2. Interaksi dengan website mudah dimengerti	2
	Kemudahan untuk navigasi	3. Memiliki petunjuk yang jelas	3
	Mudah untuk digunakan	4. Mudah digunakan	4
	Tampilan yang menarik	5. Tampilan situs menarik	5

	Desain sesuai dengan jenisnya	6. Desain sesuai dengan jenis situs	6
	Membangun rasa kompetensi	7. Menyampaikan rasa kompetensi	7
	Pengalaman positif	8. Menciptakan pengalaman yang positif	8
Kualitas Informasi (Information Quality)	Memberikan informasi yang akurat	9. Informasi yang tersedia akurat	9
	Memberikan informasi yang dapat dipercaya	10. Informasi dapat dipercaya	10
	Memberikan informasi yang aktual	11. Informasi update	11
	Memberikan informasi yang relevan	12. informasi relevan	12
	Memberikan informasi yang mudah dimengerti	13. Informasi mudah dimengerti	13
	Memberikan informasi yang cukup detail	14. Informasi detail	14
	Memberikan informasi dengan format yang sesuai	15. informasi sesuai dengan format	15

Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)	Memberikan citra yang sesuai	16. Memiliki reputasi yang baik	16
	Memberi rasa aman dalam menggunakan website	17. Memberikan rasa aman saat menggunakan situs	17
	Menjamin data pribadi terlindungi	18. Informasi pribadi aman	18
	Kemudahan dalam menarik minat dan perhatian	19. Menarik untuk dikunjungi	19
	Membangun suasana komunitas	20. Memberikan rasa kebersamaan	20
	Mudah berinteraksi dengan pengelola	21. mudah berinteraksi dengan pengelola?	21
	Tingkat kepercayaan terhadap konten yang disajikan	22. Informasi dapat dipercaya ⁵⁶	22

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah proses mencari data mengenai hal-hal atau

⁵⁶ Stuart J. Barnes Dan Richard Vidgen "Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange", *Industrial Management & Data System*, Vol. 103, (2003). DOI 10.1108/02635570310477352

variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda serta foto-foto kegiatan⁵⁷. Penulis menggunakan media dokumentasi untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang ada di perpustakaan universitas Ubudiyah Indonesia mengenai profil perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, fasilitas perpustakaan serta tampilan website perpustakaan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum tentang karakteristik masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), minimum dan maksimum. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.⁵⁸ Proses analisis ini melibatkan penjelasan tentang tabel-tabel yang menunjukkan hasil data dalam bentuk kalimat. Analisis data terdiri dari pengorganisasian data ke dalam unit deskripsi dasar, pola dan kategori untuk menjawab tujuan penelitian⁵⁹. Dengan demikian, kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dapat digambarkan secara komprehensif dan jelas melalui pendekatan WebQual 4.0

⁵⁷ Suharsini Arikunto, “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal, 231.

⁵⁸ Sugiono, “*Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*”, (Bandung : Alfabeta, 2018), hal, 147.

⁵⁹ Marihot Manullang, “*Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis*”, (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2014), hal. 34.

Data kuesioner yang telah dikembalikan responden akan dievaluasi dan ditinjau kembali dan kemudian diolah melalui tahapan pengolahan data yaitu:

1. Editing, yaitu tahapan pemeriksaan kembali data yang telah terkumpul. Tujuannya untuk memastikan apakah data yang telah terkumpul tersebut baik sehingga dapat dipersiapkan untuk analisis berikutnya.
2. Coding, yaitu pembuatan kode (*coding*). Tahapan ini dilakukan sebagai usaha untuk menyederhanakan data dengan memberi simbol angka pada tiap jawaban.
3. Tabulasi, yaitu penyajian data dalam bentuk tabel agar lebih ringkas dan mudah dilihat. Tabulasi analisis dilakukan menggunakan prinsip skripsi yaitu mencari jumlah skor, nilai rata-rata (*mean*) dan standar penyimpangan.
4. Mendeskripsikan data penelitian, yaitu menggambarkan data yang ada guna memperoleh bentuk nyata dari responden agar lebih mudah dimengerti. Analisis deskriptif dilakukan menggunakan statistic deskriptif, tujuannya untuk meringkas data agar menjadi lebih mudah dilihat dan dimengerti.⁶⁰

Setelah mendapatkan data kuesioner, selanjutnya akan dilakukan proses tabulasi data dengan bantuan aplikasi SPSS 23. Rumus *mean* akan digunakan untuk menghitung skor rata-rata masing-masing indikator.

⁶⁰ Benny S. Pasaribu, dkk “*Metode Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*” (Banten: Media Edu Pustaka, 2022), hal 94-96.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = rata-rata skor setiap indikator

x_i = jumlah pertanyaan pada masing-masing indikator

N = banyak butir pertanyaan setiap indikator

Kemudian, untuk menghitung persentase persepsi, diterapkan rumus berikut ini:

$$\% = \frac{F \text{ (frekuensi suatu kasus)}}{N} \times 100$$

Keterangan :

% = Persentase

F = Frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = Jumlah responden.⁶¹

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap website perpustakaan. Dalam hal ini, pengukuran persepsi dibuat dalam bentuk data kuantitatif. Selanjutnya data yang telah dihitung persentasenya akan dianalisis menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu terhadap suatu peristiwa.

⁶¹ Ibid.

Pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan empat penilaian untuk mengukur persepsi, yaitu :

Table 3 Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk menghitung skala interval dari skor persepsi, digunakan rumus berikut:

$$\text{Skala interval} = \{ a (m-n) : b \}$$

Keterangan:

a = Jumlah atribut

m = Total skor tertinggi

n = Total skor terendah

b = Jumlah kategori

Dalam penelitian ini, terdapat empat skala penilaian yang akan dibuat, dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4. Dengan demikian, skala interval untuk skor persepsi dapat dihitung sebagai berikut:⁶²

⁶² Mestava Edwin Nasution, “ *Proses Penelitian Kuantitatif*”, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sindonesia, 2007), hal. 94.

$$\text{Skala interval} = \{1 (4-1) : 5 \}$$

$$= \{1 (3) : 5 \}$$

$$= \{3 : 5 \}$$

$$= 0,6$$

Jadi, jarak antara titik adalah 0,6 sehingga diperoleh penelitian sebagai berikut.⁶³

Table 4 Kategori Penilaian

Skala Penilaian Persepsi	
Sangat baik	3,44 – 4,04
Baik	2,83 – 3,43
Cukup baik	2,22 – 2,82
Tidak baik	1,61 – 2,21
Sangat tidak baik	1,00 – 1,60

⁶³ Zainuddin Iba dan Aditya Wardhana, “Operasionalisan Variabel, Skala Pengukuran Dan Instrument Penelitian Kuantitatif”, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2021), hal. 103.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia terletak di kampus Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) yang terletak di Jalan Alue Naga No. 1, Tibang Banda Aceh. Perpustakaan tersebut berada di bawah naungan Yayasan Ubudiyah Indonesia yang didirikan pada tahun 2004 dan diberi nama perpustakaan STIKES dan STMIK Ubudiyah. Pada tahun 2014, perpustakaan ini diresmikan kembali dengan nama Perpustakaan Budiyah binti A. Wahab – UUI.⁶⁴ Di kampus yang memiliki visi menjadi World Class University, mahasiswa akan difasilitasi dengan berbagai kemudahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikelola secara efektif oleh Badan Perencana Sistem Informasi (BAPSI) UUI.⁶⁵

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) semakin berkembang seiring dengan meningkatnya status STIKES dan STMIK Ubudiyah menjadi Universitas Ubudiyah Indonesia, hal ini ditandai dengan berkembangnya infrastruktur gedung dan infrastruktur pendukung lainnya serta peningkatan jumlah koleksi yang sumber daya manusianya. Jumlah koleksi yang dimaksud memuat berbagai referensi ilmiah bagi dosen dan mahasiswa di UUI, baik dalam

⁶⁴ UPT.Budiyah A. Wahab, “*Buku Panduan Pustaka*”, (Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2019)

⁶⁵ Dimuat dalam: <https://uui.ac.id/sejarah-singkat/> di akses tanggal 14 Mei 2025

bentuk cetak maupun elektronik untuk menunjang penelitian maupun kegiatan akademik lainnya.⁶⁶

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia ini sedang dikembangkan untuk menjadi sebuah perpustakaan digital yang mampu memberikan akses yang cepat dan mudah kepada para penggunanya melalui pengembangan perpustakaan berbasis ICT. Pengembangan berbasis ICT ini menjadi jembatan bagi Perpustakaan UUI untuk berkontribusi di tengah-tengah perpustakaan universitas lainnya melalui penggunaan bersama-sama sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing perpustakaan tersebut serta memberikan akses terbuka terhadap karya ilmiah yang dihasilkan oleh setiap universitas.⁶⁷ Perpustakaan berkomitmen untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai koleksi dan informasi yang tersedia di UUI dengan mengembangkan layanan berbasis ICT seperti website perpustakaan. Adanya layanan tersebut tentunya untuk menghubungkan para civitas akademika dengan dunia pengetahuan yang tanpa batas dan dapat diakses dengan mudah kapan saja dan dimana saja. Selain itu, pihak perpustakaan berusaha menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman dan rekreatif serta sebagai sarana interaksi sosial bagi pengguna perpustakaan UUI.⁶⁸

Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dilengkapi dengan koleksi-koleksi dari berbagai program studi, seperti Kebidanan, Farmasi, Ilmu Gizi, Psikologi, Kesehatan Masyarakat, PGSD, Manajemen, Hukum, Informatika, Arsitektur, Akuntansi dan Sistem Informasi. Jumlah item data

⁶⁶ UPT.Budiyah A. Wahab, “*Buku Panduan Pustaka*”, (Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2019)

⁶⁷ Dimuat dalam: <https://library.uui.ac.id/statis-34-sejarah.html> akses 14 mei 2025

⁶⁸ Dimuat dalam: <https://library.uui.ac.id/akses> 14 mei 2025

koleksi yang tersedia adalah sebanyak 7.000 lebih total koleksi yang sudah terdaftar di sistem website perpustakaan dan dapat dipergunakan oleh mahasiswa untuk menunjang kegiatan perkuliahan.⁶⁹

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Visi perpustakaan UUI adalah: “Menjadi salah satu perpustakaan terkemuka di Indonesia yang dapat menyediakan akses ilmu pengetahuan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif, cepat dan berkelanjutan guna untuk mendukung lingkungan kampus yang kondusif serta membangun komunitas ilmiah yang solid berdasarkan nilai-nilai Islam, serta memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyediakan sumber daya informasi untuk mendukung Universitas Ubudiyah Indonesia dalam melaksanakan tri-dharma yakni pendidikan, pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Sebagai wujud dari visi ini, maka salah satu pengembangannya adalah layanan berbasis ICT yang dapat diakses oleh semua pihak melalui situs <http://library.uui.ac.id/>.

Adapun Misi dari perpustakaan UUI adalah:

- a. Menyelenggarakan sistem layanan perpustakaan berbasis TI untuk mewujudkan diseminasi dan akses informasi yang efektif dan efisien.
- b. memperkuat proses transfer dan sharing pengetahuan untuk mendukung kehidupan ilmiah di lingkungan kampus
- c. mengembangkan kerjasama dengan perpustakaan lain dan pihak terkait untuk mewujudkan akses pengetahuan tanpa batas.

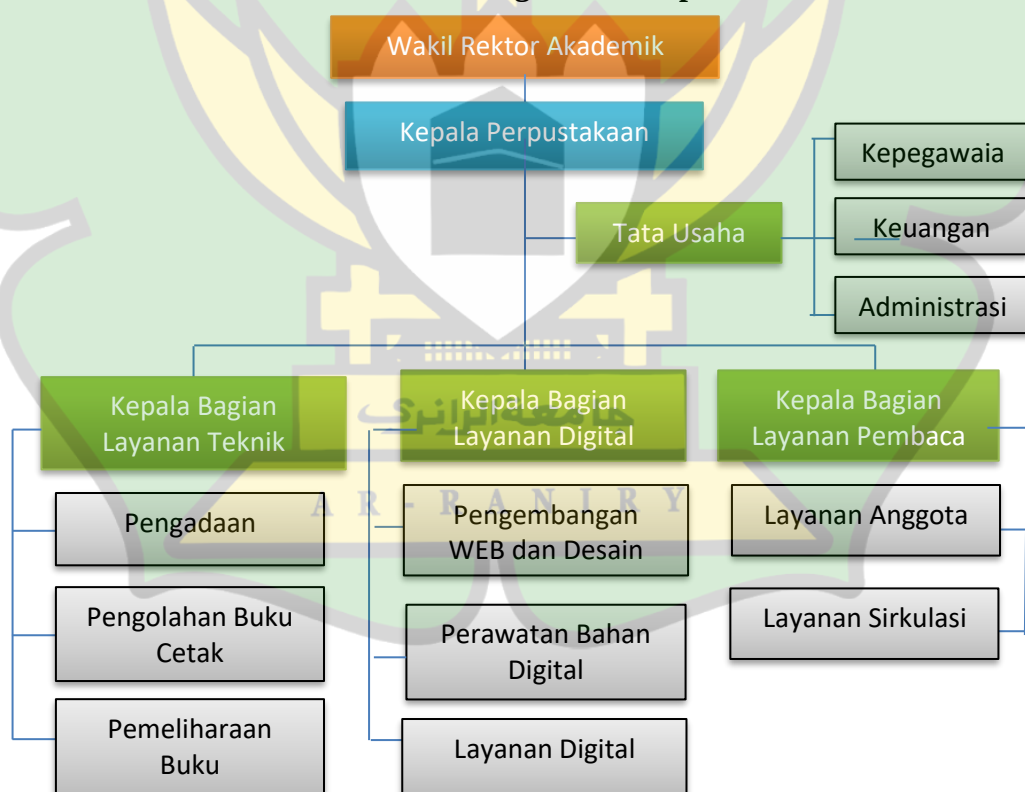
⁶⁹ SLiMS Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, Tahun 2025

- d. Memperkaya koleksi perpustakaan baik yang bersifat digital maupun non-digital.
- e. Melakukan promosi perpustakaan dengan menyediakan tempat dan menyelenggarakan berbagai kegiatan
- f. Mewujudkan cyber library menuju interoperabilitas digital.⁷⁰

3. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Adapun struktur organisasi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 1. Struktur organisasi Perpustakaan UII



⁷⁰ Dimuat dalam: <https://library.uui.ac.id/statis-34-sejarah.html> akses 14 mei 2025

4. Layanan Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Sistem layanan yang terdapat di Perpustakaan Ubudiyah Indonesia merupakan sistem layanan campuran yang merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Layanan terbuka yang tersedia seperti layanan baca, sirkulasi, internet dan penelusuran informasi. Sedangkan layanan tertutup seperti layanan administrasi pustaka dan layanan referensi.

Adapun jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan Ubudiyah Indonesia antara lain sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan jasa perpustakaan yang berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka. Bagian layanan sirkulasi berkaitan dengan pengelolaan peredaran koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Tujuan layanan sirkulasi adalah memperlancar dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa pulang oleh pemustaka.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi, seperti menerima pertanyaan dari pemustaka dan kemudian menjawab dengan koleksi referensi, memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan dan memberi bimbingan dengan pemakai tentang penggunaan koleksi referensi.

c. Layanan OPAC (*Online Publics Access Katalog*)

Pada layanan OPAC pemustaka dapat dengan mudah menelusuri sendiri informasi koleksi bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Ubudiyah Indonesia menggunakan website perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan.

d. Layanan Internet

Pemustaka diberikan fasilitas internet gratis untuk memenuhi kebutuhan informasi akademik.

e. Layanan Pendidikan Pemakai

Layanan pemakai bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam menggunakan perpustakaan. Banyak pemakai perpustakaan yang belum memahami fungsi katalog, cara mencari koleksi di rak serta tata tertip perpustakaan.⁷¹

5. Koleksi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Perpustakaan di Universitas Ubudiyah Indonesia dilengkapi dengan koleksi buku yang relevan untuk semua bidang keilmuan di setiap program studi. Fasilitas ini menyediakan buku literatur dalam bahasa Indonesia dan Inggris, jurnal ilmiah, majalah, serta buku-buku ilmu pengetahuan lainnya. Semua fasilitas yang tersedia di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen, karyawan, dan alumni sebagai sumber

⁷¹ Dimuat dalam : <https://library.uui.ac.id/download.html> akses 14 mei 2025

informasi untuk mendukung proses belajar, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat⁷².

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia menyediakan berbagai koleksi pustaka yang dapat digunakan oleh civitas akademika. Berbagai koleksi tersebut mencakup kategori yang telah disesuaikan dengan kebutuhan informasi pengguna, baik untuk keperluan akademik maupun pengembangan pengetahuan. Adapun jenis-jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) tertera pada *tabel* berikut:⁷³

Table 5 Koleksi Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

No	Topik	Jumlah
1	Buku Teks FIKES	4056
2	Buku Teks FIKOM	1818
3	Buku Teks FKIP	1118
4	Buku Teks Teknik	285
5	Buku Teks Ekonomi	1191
6	Buku Teks Hukum	1070
7	Referensi	166
8	Jurnal	87
9	Geografi dan Sejarah	70
10	Kamus	10

⁷² UPT.Budiyah A. Wahab, “*Buku Panduan Pustaka*”, (Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2019)

⁷³ SLiMS Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, Tahun 2023

6. Profil Website Perpustakaan Ubudiyah Indonesia

Website Perpustakaan Ubudiyah Indonesia mulai dibangun dan dikembangkan sejak tahun 2014. Pembangunan ini dilakukan oleh tim ICT Universitas yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi. Tujuan utama pengembangan website selain untuk mendukung akses informasi akademik secara digital bagi seluruh pengguna, website juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan dan mengimbangi layanan langsung perpustakaan. Sejak awal, website memang dirancang sebagai sarana layanan perpustakaan dan dapat diakses kapan saja oleh mahasiswa maupun dosen⁷⁴.

Link yang dapat diakses untuk masuk langsung ke beranda website perpustakaan ubudiyah Indonesia adalah melalui situs <http://library.uui.ac.id/>. situs website perpustakaan ini dikelola secara berkala untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Link website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia menyajikan berbagai macam informasi tentang perpustakaan, seperti sejarah berdirinya perpustakaan, informasi koleksi terbaru, katalog online, informasi kegiatan dan lain-lain.⁷⁵

Adapun tampilan beranda website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dapat dilihat di bawah ini:

⁷⁴ Wawancara dengan pustakawan Ubudiyah Ubudiyah Indonesia, Ummitatul Suaida S.IP

⁷⁵ UPT.Budiyah A. Wahab, “*Buku Panduan Pustaka*”, (Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2019), hal 25

Gambar 2. Tampilan beranda website perpustakaan UUI



Sumber: <http://library.uui.ac.id/>.

Website perpustakaan Universita Ubudiyah Indonesia menjadi jembatan utama antara pengguna dan berbagai koleksi serta layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Adapun bentuk pelayanan yang disediakan pada website perpustakaan UUI antara lain:

- Pencarian Katalog Online (OPAC)**, layanan ini memungkinkan pengguna untuk mencari koleksi buku dan bahan pustaka lain berdasarkan judul, pengarang, subjek, atau kata kunci tertentu.
- Layanan Keanggotaan**, pengguna dapat mendaftar sebagai anggota perpustakaan melalui sistem online. Setiap anggota yang telah terdaftar dapat login untuk mengakses layanan seperti peminjaman dan pengembalian koleksi. serta mengecek ketersediaan koleksi yang ingin dibaca atau pinjam di perpustakaan UUI.

- c. **Akses Koleksi Digital**, website UUI menyediakan akses ke berbagai koleksi digital seperti e-book, e-journal, artikel ilmiah dan skripsi mahasiswa UUI yang dapat diunduh atau dibaca secara online.
- d. **Layanan Referensi**, layanan ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan bantuan dalam pencarian informasi, sitasi atau bimbingan penelusuran sumber akademik yang relevan dengan topic penelitian..
- e. **Berita dan Pengumuman**, Website juga memuat informasi terbaru seputar kegiatan perpustakaan, jadwal layanan serta pengumuman penting lainnya
- f. **Panduan Penggunaan**, terdapat menu direktori download yang menampilkan dokumen PDF yang membantu pengguna dalam memahami hal-hal terkait website perpustakaan secara efektif⁷⁶

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen atau kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dapat menggambarkan dengan tepat apa yang ingin diukur.⁷⁷ Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 13 responden yang bukan termasuk sampel tapi termasuk ke dalam populasi. Pengujian validitas dilakukan menggunakan rumus linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Uji signifikansi dilakukan dengan cara

⁷⁶ Dimuat dalam: <https://library.uui.ac.id/akses> 14 mei 2025

⁷⁷ Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*”, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Jawa Tengah, 2018), hal 51.

membandingkan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Suatu item dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Table 6 Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

Indikator	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	1	0,621	0,423	Valid
	2	0,567	0,423	Valid
	3	0,590	0,423	Valid
	4	0,732	0,423	Valid
	5	0,435	0,423	Valid
	6	0,732	0,423	Valid
	7	0,605	0,423	Valid
	8	0,736	0,423	Valid
Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)	9	0,586	0,423	Valid
	10	0,560	0,423	Valid
	11	0,537	0,423	Valid
	12	0,705	0,423	Valid
	13	0,628	0,423	Valid
	14	0,634	0,423	Valid
	15	0,572	0,423	Valid
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16	0,505	0,423	Valid
	17	0,561	0,423	Valid
	18	0,448	0,423	Valid
	19	0,571	0,423	Valid
	20	0,685	0,423	Valid
	21	0,481	0,423	Valid

	22	0,671	0,423	Valid
--	----	-------	-------	-------

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa 22 item pertanyaan dengan 3 indikator dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan batasan 0,423 pada taraf signifikan 5%.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel penelitian.⁷⁸ Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 9 responden yang bukan termasuk sampel tapi termasuk ke dalam populasi. Dalam mencari reliabilitas pada penelitian ini, dilakukan metode pengukuran uji reliabilitas teknis *Cronbach Alpha* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Jika koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka pernyataan dikatakan reliabel. Sebaliknya jika koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pernyataan dikatakan tidak reliabel.

Table 7 Uji Reliabilitas Tiga Dimensi Webqual.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	22

⁷⁸ Imam Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9", (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Jawa Tengah, 2018), Hal 45

Table 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian

Indikator	Cronbach Alpha	Mininal Cronbach Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Kegunaan (Usability Quality)	0,60	0.909	22	RELIABEL
Kualitas informasi (Information Quality)				
Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)				

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa 22 item pernyataan dengan 3 indikator menghasilkan nilai 0.909 maka dapat dikatakan bahwa alat ukur ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

3. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil jawaban dari 84 responden terhadap 22 pernyataan yang disusun berdasarkan tiga indikator kualitas website menurut metode WebQual 4.0 diperoleh gambaran umum mengenai penilaian kualitas website secara menyeluruh. Berikut merupakan hasil jawaban dari responden penelitian mengenai persepsi dari pengguna website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indoensia (UII) sesuai dengan skala penilaian persepsi.

a. Dimensi Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Table 9 Kemudahan Dalam Mengoperasikan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	35	140	41,7%
Setuju	3	40	120	47,6%
Tidak Setuju	2	9	18	10,7%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	278	100%
Skor rata-rata	$X = 278/84 = 3,31$			

Tabel 1 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 1 yaitu kemudahan dalam mengoperasikan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 35 mahasiswa atau 41,7% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 40 mahasiswa atau 47,6% mengatakan setuju dan sebanyak 9 mahasiswa atau 10,7% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,31. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam mengoperasikan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori baik.

Table 10 Kemudahan Interaksi Dengan Layanan dan Menu—Menu Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	33	132	39,3%
Setuju	3	47	141	56,0%
Tidak Setuju	2	4	8	4,8%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	281	100%
Skor rata-rata		$X = 281/4 = 3,34$		

Tabel 2 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 2 yaitu kemudahan interaksi dengan layanan dan menu pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 33 mahasiswa atau 39,3% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 47 mahasiswa atau 56,0% mengatakan setuju dan sebanyak 4 mahasiswa atau 4,8% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,34, Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan interaksi dengan layanan dan menu-menu pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori baik.

Table 11 Kemudahan Navigasi Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20	80	23,8%
Setuju	3	59	177	70,2%
Tidak Setuju	2	5	10	6,0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	267	100%
Skor rata-rata	$X = 267/84 = 3,17$			

Tabel 3 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 3 yaitu kemudahan navigasi pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 20 mahasiswa atau 23,8% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 59 mahasiswa atau 70,2% mengatakan setuju dan sebanyak 5 mahasiswa atau 6,0% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,17, Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan navigasi pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

Table 12 kemudahan dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	26	104	31,0%
Setuju	3	53	159	63,1%
Tidak Setuju	2	5	10	6,0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	273	100%
Skor rata-rata	$X = 273/84 = 3,25$			

Tabel 4 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 4 yaitu kemudahan dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 26 mahasiswa atau 31,0% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 53 mahasiswa atau 63,1% mengatakan setuju dan sebanyak 5 mahasiswa atau 6,0% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,25. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

Table 13 Tampilan Menarik Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	18	72	21,4%
Setuju	3	52	156	61,9%
Tidak Setuju	2	11	22	13,1%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,6%
Jumlah		84	253	100%
Skor rata-rata	$X = 253/84 = 3,01$			

Tabel 5 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 5 yaitu tampilan menarik pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 18 mahasiswa atau 21,4% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 52 mahasiswa atau 61,9% mengatakan setuju, sebanyak 11 mahasiswa atau 13,1% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 3 mahasiswa atau 3,6% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,01. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap tampilan menarik pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

Table 14 Desain Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) Sesuai Dengan Website Perguruan Tinggi

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	19	76	22,6%
Setuju	3	59	177	70,2%
Tidak Setuju	2	6	12	7,1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	265	100%
Skor rata-rata	$X = 265/84 = 3,15$			

Tabel 6 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 6 yaitu desain website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) sesuai dengan website perguruan tinggi. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 19 mahasiswa atau 22,6% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 59 mahasiswa atau 70,2% mengatakan setuju, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 7,1% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,15. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap desain website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) sesuai dengan website perguruan tinggi merujuk kepada kategori baik.

**Table 15 Profesionalisme Dalam Pembuatan Website Perpustakaan
Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)**

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	8	32	9,5%
Setuju	3	63	189	75,0%
Tidak Setuju	2	12	24	14,3%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	246	100%
Skor rata-rata		$X = 246/84 = 2,92$		

Tabel 7 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 7 yaitu profesionalisme dalam pembuatan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 8 mahasiswa atau 9,5% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 63 mahasiswa atau 75,0% mengatakan setuju, sebanyak 12 mahasiswa atau 14,3% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 2,92. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap profesionalisme dalam pembuatan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori baik.

b. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Table 16 Keakuratan Informasi Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	19	76	22,6%
Setuju	3	56	168	66,7%
Tidak Setuju	2	8	16	9,5%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	261	100%
Skor rata-rata	$X = 261/84 = 3,10$			

Tabel 9 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 9 yaitu website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) memberikan informasi yang akurat. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 19 mahasiswa atau 22,6% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 56 mahasiswa atau 66,7% mengatakan setuju, sebanyak 8 mahasiswa atau 9,5% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,10. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap keakuratan informasi pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

Table 17 Informasi Yang Tersedia Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) Dapat Dipercaya

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	20	80	23,8%
Setuju	3	58	174	69,0%
Tidak Setuju	2	5	10	6,0%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	265	100%
Skor rata-rata	$X = 265/84 = 3,15$			

Tabel 10 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 10 yaitu terhadap informasi yang tersedia pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dapat dipercaya. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 20 mahasiswa atau 23,8% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 58 mahasiswa atau 69,0% mengatakan setuju, sebanyak 5 mahasiswa atau 6,0% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,15. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tersedia pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dapat dipercaya merujuk kepada kategori baik.

Table 18 Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Merupakan Informasi Terbaru (Update)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	12	48	14,3%
Setuju	3	49	147	58,3%
Tidak Setuju	2	22	44	26,2%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	240	100%
Skor rata-rata	$X = 240/84 = 2,85$			

Tabel 11 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 11 yaitu informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merupakan informasi terbaru (*update*). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 12 mahasiswa atau 14,3% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 49 mahasiswa atau 58,3% mengatakan setuju, sebanyak 22 mahasiswa atau 26,2% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 2,85. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tertera pada website perpustakaan UUI merupakan informasi terbaru (*update*) merujuk kepada kategori baik.

Table 19 Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) Relevan Bagi Pembelajaran Kampus

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	21	84	25,0%
Setuju	3	55	165	65,5%
Tidak Setuju	2	7	14	8,3%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	264	100%
Skor rata-rata	$X = 264/84 = 3,14$			

Tabel 12 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 12 yaitu informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) relevan bagi pembelajaran kampus. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 21 mahasiswa atau 25,0% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 55 mahasiswa atau 65,5% mengatakan setuju, sebanyak 7 mahasiswa atau 8,3% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,14. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) relevan bagi pembelajaran kampus merujuk kepada kategori baik.

Table 20 Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) Mudah Dimengerti

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	23	92	27,4%
Setuju	3	57	171	67,9%
Tidak Setuju	2	4	8	4,8%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	271	100%
Skor rata-rata	$X = 271/84 = 3,22$			

Tabel 13 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 13 yaitu informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) mudah dimengerti. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 23 mahasiswa atau 27,4% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 57 mahasiswa atau 67,9% mengatakan setuju, dan sebanyak 4 mahasiswa atau 4,8% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,22. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) mudah dimengerti merujuk kepada kategori baik.

Table 21 Terhadap Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) Cukup Detail

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	15	60	17,9%
Setuju	3	58	174	69,0%
Tidak Setuju	2	11	22	13,1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	256	100%
Skor rata-rata	$X = 256/84 = 3,04$			

Tabel 14 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 14 yaitu informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) cukup detail. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 15 mahasiswa atau 17,9% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 58 mahasiswa atau 69,0% mengatakan setuju, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 13,1% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,04. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) cukup detail merujuk kepada kategori baik.

Table 22 Informasi Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Sudah Sesuai Dengat Format

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	14	56	16,7%
Setuju	3	64	192	76,2%
Tidak Setuju	2	6	12	7,1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	260	100%
Skor rata-rata	$X = 260/84 = 3,09$			

Tabel 15 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 15 yaitu informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) cukup detail. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 14 mahasiswa atau 16,7% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 64 mahasiswa atau 76,2% mengatakan setuju, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 7,1% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,09. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap informasi yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) sudah sesuai dengat format atau standar pedoman tertentu merujuk kepada kategori baik.

c. **Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*)**

Table 23 Reputasi Atau Citra Website Perpustakaan Baik Dikalangan Mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	12	48	14,3%
Setuju	3	49	147	58,3%
Tidak Setuju	2	20	40	23,8%
Sangat Tidak Setuju	1	3	3	3,6%
Jumlah		84	238	100%
Skor rata-rata	$X = 238/84 = 2,83$			

Tabel 16 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 16 yaitu reputasi atau citra website perpustakaan baik dikalangan mahasiswa UUI. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 12 mahasiswa atau 14,3% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 49 mahasiswa atau 58,3% mengatakan setuju, sebanyak 20 mahasiswa atau 23,8% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 3 mahasiswa atau 3,6% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 2,83. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap reputasi atau citra website perpustakaan baik dikalangan mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

**Table 24 Rasa Aman Dalam Menggunakan Website Perpustakaan
Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)**

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	18	72	21,4%
Setuju	3	58	174	69,0%
Tidak Setuju	2	8	16	9,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	262	100%
Skor rata-rata		$X = 262/84 = 3,11$		

Tabel 17 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 17 yaitu terhadap rasa aman dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 18 mahasiswa atau 21,4% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 58 mahasiswa atau 69,0% mengatakan setuju, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 9,5% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,11. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap rasa aman dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori baik.

Table 25 Data Pribadi Terlindungi Saat Mengakses Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	15	60	17,9%
Setuju	3	65	195	77,4%
Tidak Setuju	2	3	6	3,6%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	262	100%
Skor rata-rata	$X = 262/84 = 3,11$			

Tabel 18 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 18 yaitu data pribadi terlindungi saat mengakses website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 15 mahasiswa atau 17,9% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 65 mahasiswa atau 77,4% mengatakan setuju, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,6% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,11. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap data pribadi terlindungi saat mengakses website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

**Table 26 Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)
Menarik Untuk Dikunjungi**

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	12	48	14,3%
Setuju	3	64	192	76,2%
Tidak Setuju	2	7	14	8,3%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,2%
Jumlah		84	255	100%
Skor rata-rata	$X = 255/84 = 3,03$			

Tabel 19 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 19 yaitu website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) menarik untuk dikunjungi. Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 12 mahasiswa atau 14,3% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 64 mahasiswa atau 76,2% mengatakan setuju, sebanyak 7 mahasiswa atau 8,3% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,03. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap rasa tertarik untuk mengunjungi website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori baik.

Table 27 Membangun Rasa Kebersamaan Diantara Mahasiswa Ketika Memanfaatkan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	15	60	17,9%
Setuju	3	55	165	65,5%
Tidak Setuju	2	14	28	16,7%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	253	100%
Skor rata-rata	$X = 253/84 = 3,01$			

Tabel 20 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 20 yaitu membangun rasa kebersamaan diantara mahasiswa (diskusi) ketika memanfaatkan website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 15 mahasiswa atau 17,9% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 55 mahasiswa atau 65,5% mengatakan setuju, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 16,7% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,01. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap adanya rasa kebersamaan diantara mahasiswa ketika memanfaatkan website perpustakaan UUI merujuk kepada kategori baik.

Table 28 Kemudahan Dalam Berinteraksi Dengan Pengelola Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	9	36	10,7%
Setuju	3	47	141	56,0%
Tidak Setuju	2	17	34	20,2%
Sangat Tidak Setuju	1	11	11	13,1%
Jumlah		84	222	100%
Skor rata-rata	$X = 222/84 = 2,64$			

Tabel 21 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 21 yaitu kemudahan dalam berinteraksi dengan pengelola pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 9 mahasiswa atau 10,7% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 47 mahasiswa atau 56,0% mengatakan setuju, sebanyak 17 mahasiswa atau 20,2% mengatakan tidak setuju dan sebanyak 11 mahasiswa atau 13,1% mengatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 2,64. Skor ini berada pada skala interval 2,22 – 2,82 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam berinteraksi dengan pengelola pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merujuk kepada kategori cukup baik.

Table 29 Tingkat Kepercayaan Terkait Konten Yang Tertera Pada Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI)

Pernyataan	Bobot Nilai	Frekuensi	Fx	Persentase (%)
Sangat Setuju	4	17	68	20,2%
Setuju	3	61	183	72,6%
Tidak Setuju	2	6	12	7,1%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		84	263	100%
Skor rata-rata	$X = 263/84 = 3,13$			

Tabel 22 menunjukkan persepsi pengguna perpustakaan terkait pernyataan 22 yaitu tingkat kepercayaan terkait konten yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI). Penulis telah menyampaikan sebuah pernyataan kepada 84 orang responden, dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 17 mahasiswa atau 20,2% dari seluruh responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 61 mahasiswa atau 72,6% mengatakan setuju, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 7,1% mengatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil skor rata-rata (*mean*) yang ditampilkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa skor persepsi pengguna adalah 3,13. Skor ini berada pada skala interval 2,83 – 3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kepercayaan terkait konten yang tertera pada website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) merujuk kepada kategori baik.

Table 30 Skor Rata-Rata Persepsi Pengguna Website Perpustakaan UUI

Kualiatas Penggunaan (Quality Usability)	Rata-Rata	Kategori	Rerata
1. Kemudahan untuk dioperasikan	3,31	Baik	3,17
2. Interaksi jelas dan dapat dimengerti	3,34	Baik	
3. Kemudahan untuk navigasi	3,17	Baik	
4. Mudah untuk digunakan	3,25	Baik	
5. Tampilan yang menarik	3,01	Baik	
6. Desain sesuai dengan jenisnya	3,15	Baik	
7. Membangun rasa kompetensi	2,92	Baik	
8. Pengalaman posistif	3,21	Baik	
Jumlah	25,36		
Kualitas Informasi (Quality Information)	Rata-rata	Katagori	Rerata
1. Memberikan informasi yang akurat	3,10	Baik	3,08
2. Memberikan informasi yang dapat dipercaya	3,15	Baik	
3. Memberikan informasi yang aktual	2,85	Baik	
4. Memberikan informasi relevan	3,14	Baik	
5. Memberikan informasi yang mudah dimengerti	3,22	Baik	

6. Memberikan informasi dengan tingkat detail yang tepat	3,04	Baik	2,98
7. Memberikan informasi dengan format yang sesuai	3,09	Baik	
Jumlah	21,59		
Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)	Rata-rata	Katagori	Rerata
1. Memiliki citra yang baik	2,83	Baik	2,98
2. Memberikan rasa aman dalam menggunakan website	3,11	Baik	
3. Menjamin data pribadi terlindungi	3,11	Baik	
4. Membangun rasa tentram dan nyaman	3,03	Baik	
5. Membangun rasa menjadi bagian dari komunitas	3,01	Baik	
6. Mudah berinteraksi dengan pengelola	2,64	Cukup Baik	
7. Tingkat kepercayaan terhadap konten yang disajikan	3,13	Baik	
Jumlah	20,86		
Jumlah keseluruhan	67,81		3,08

4. Pembahasan

Penelitian ini dihasilkan dari data dan fakta yang diperoleh secara langsung dari lapangan, dimana proses penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada teori sebagai panduan untuk memahami tingkat persepsi pengguna perpustakaan universitas ubudiyah Indonesia terhadap kualitas website perpustakaan. Persepsi pengguna itu timbul ketika adanya kebutuhan. Jika kebutuhan informasi mudah diakses oleh pengguna melalui website perpustakaan berarti website tersebut memiliki kualitas yang baik. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Suyanto (bab II footnote 20) yang mengatakan bahwa kualitas website yang baik dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu: usability, sistem navigasi, desain visual, kualitas konten, compatibility, loading time, functionality, accessibility dan interactivity.⁷⁹ Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisikan pernyataan yang dibuat berdasarkan metode WebQual 4.0 kepada 84 mahasiswa yang merupakan sampel penelitian.

Berdasarkan hasil dari analisis perhitungan statistic yang telah dilakukan, maka dapat disusun sejumlah pembahasan penting mengenai pandangan mahasiswa terhadap kualitas website perpustakaan universitas ubudiyah Indonesia dan diuraikan berdasarkan 3 dimensi WebQual 4.0.

- a. Hasil analisis deskriptif data pada dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*), diperoleh 8 indikator pernyataan mendapatkan jumlah keseluruhan 25,36 dan nilai rerata sebesar 3,17. Nilai tersebut berada pada skala interval antara 2,83-3,43 yang termasuk ke dalam kategori “baik”. Artinya mahasiswa

⁷⁹ Asep Herman Suyanto, “*Web Design Theory and Practices*”, (Andi: Yogyakarta, 2007), hal. 21.

universitas ubudiyah Indonesia yang pernah menggunakan website perpustakaan menganggap bahwa kualitas penggunaan yang mencakup 8 pernyataan terkait website perpustakaan tergolong baik.

- b. Hasil analisis deskriptif data pada dimensi kualitas informasi (*information quality*), diperoleh 7 indikator pernyataan mendapatkan jumlah keseluruhan 21,59 dan nilai rerata sebesar 3,08. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,83-3,43 yang termasuk ke dalam kategori “baik”. Artinya mahasiswa universitas ubudiyah Indonesia yang pernah menggunakan website perpustakaan menganggap bahwa kualitas informasi yang mencakup 7 pernyataan terkait website perpustakaan tergolong baik.
- c. Hasil analisis deskriptif data pada dimensi kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*), diperoleh 7 indikator pernyataan mendapatkan jumlah keseluruhan 20,86 dan nilai rerata sebesar 2,98. Nilai tersebut berada pada skala interval 2,83-3,43 yang termasuk ke dalam kategori “Baik”. Artinya mahasiswa universitas ubudiyah Indonesia yang pernah menggunakan website perpustakaan menganggap bahwa kualitas interaksi pelayanan yang mencakup 7 pernyataan terkait website perpustakaan tergolong baik.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas website perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) termasuk ke dalam kategori “baik” dengan nilai rata-rata 3,08, skor ini berada pada skala interval 2,83-3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna masuk dalam kategori “baik”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

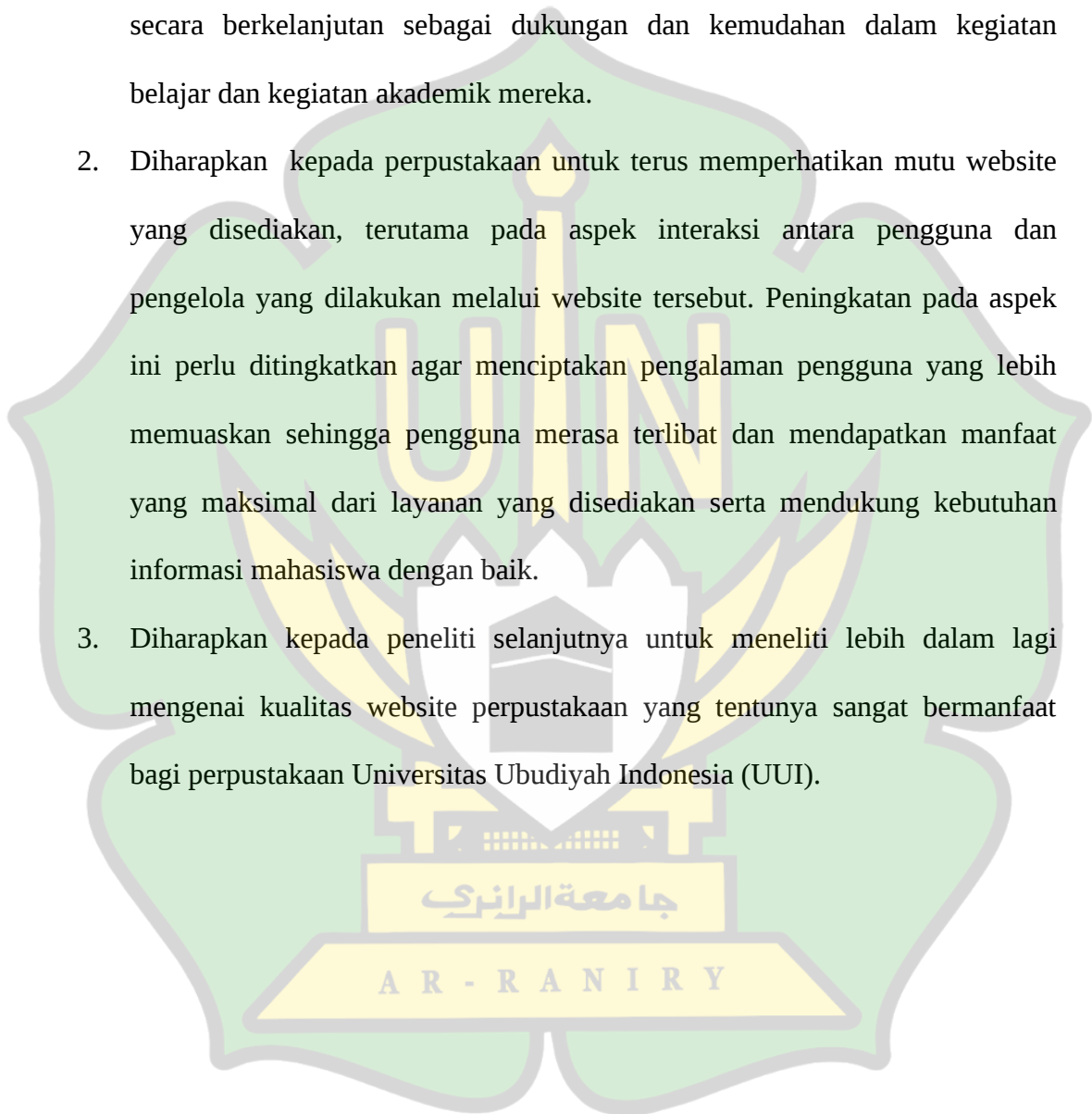
Setelah melakukan serangkaian penelitian terkait persepsi pengguna website perpustakaan universitas ubudiyah Indonesia (UUI) berdasarkan data yang sudah dianalisis pada data deskripsi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa universitas ubudiyah Indonesia terhadap website perpustakaan dapat disimpulkan “baik” dengan skor rata-rata (*mean*) 3,08. Skor ini berada pada skala interval 2,83-3,43 yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna masuk dalam kategori “baik”.

Hal ini didasari pada nilai rata-rata (*mean*) dari ketiga dimensi Webqual 4.0 berdasarkan nilai tertinggi. Pertama, dimensi kualitas penggunaan (*quality usability*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 3,17). Kedua, dimensi kualitas informasi (*quality information*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 3,08). Ketiga, dimensi kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) memperoleh nilai dengan kategori baik (skor 2,98).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan terkait persepsi mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia terhadap kualitas website perpustakaan, maka ada beberapa saran yang penulis harapkan dapat membuat website perpustakaan UUI terus berkembang ke arah yang baik, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut yaitu:

1. Diharapkan kepada instansi untuk terus mengedukasi dan mempromosikan layanan elektronik yang dimiliki, khususnya pada website perpustakaan sehingga mahasiswa semakin mengenal dan terbiasa memanfaatkan layanan secara berkelanjutan sebagai dukungan dan kemudahan dalam kegiatan belajar dan kegiatan akademik mereka.
2. Diharapkan kepada perpustakaan untuk terus memperhatikan mutu website yang disediakan, terutama pada aspek interaksi antara pengguna dan pengelola yang dilakukan melalui website tersebut. Peningkatan pada aspek ini perlu ditingkatkan agar menciptakan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan sehingga pengguna merasa terlibat dan mendapatkan manfaat yang maksimal dari layanan yang disediakan serta mendukung kebutuhan informasi mahasiswa dengan baik.
3. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai kualitas website perpustakaan yang tentunya sangat bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII).



DAFTAR PUSTAKA

- A. Amara Putra dan Sri Muryani, "Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisa Kualitas Website Dinas Sosial Kota Bekasi" *Jurnal Infortech*, Volume 5 No. 2, Desember (2023).
- Aditya Syaifuddin, Zarnelly, "Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And IPA Methods" *IJIRSE: Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering*, Volume 3 No. 1, Maret (2023) <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijirse>
- Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, "Metode Penelitian Kuantitatif", Yogyakarta : Pandiva Buku, 2016.
- Alfonsus Simbolon, dkk, "Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: STIKOM Yos Sudarso)" *Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, Volume 16 No. 1, Juli (2023).
- Andi Asari, dkk, "Pengembangan Website", Malang : Media Nusa Kreatif, 2023.
- Asep Herman Suyanto, "Web Design Theory and Practices", Yogyakarta : Andi, 2007.
- Barnes SJ dan Vidgen R, "Mengukur Peningkatan Situs Web: Studi Kasus Forum Pertukaran Pengetahuan Manajemen Strategis" *Manajemen Industry Dan Sistem Data* (online), Volume 103, No 5 (2003), <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Barnes Dan Vigen, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality" *Journal Of Electronic Commerce Research*, Volume. 3, No. 3 (2002).
- Benny S. Pasaribu, dkk "Metode Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis" Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Chamdan Mashuri, dkk, "Aplikasi Pembelajaran Daring Dengan Learning Mmanagement System; Studi Kasus: Evaluasi Usability Testing Dan Webqual 4.0", (Jawa Barat : Indonesia Emas Group, 2022.
- Djoko Adi Walujo, Titiek Koesdijati, Yitno Utomo, "Pengendalian Kualitas", (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Eko Retno Wulandari, dkk, "Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran" *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* , Volume 9, No1, (2021)

- Hartatik, dkk, "*Pengenalan Pemograman Dasar Dunia Koding*", Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Hyejeong Kim dan Linda S. Niehm, "The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Reailing" *Journal of Interactive Marketing*, Volume 23, No 221-233, (2009).
- Ida Fitriah, dkk, "Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)" Volume 4, No 11, (2020) <https://jptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8136>
- Imam Ghozali, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Jawa Tengah, 2018..
- Ino Sulistiani, "*Desain Web*", Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Polopo, 2018.
- Joko Sugeng Prianto," Optimalisasi Pemanfaatan Website Perpustakaan UII Untuk Akses Informasi Digital", *Buletin Perpustakaan*, Vol. 2, No. 2, (2019). <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/15186>
- Kadek Aryana Dwi Putra, ddk, "Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0" *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Volume 14 No. 2, Desember (2022).
- Komaruddin, "*Ensilopedia Manajemen*", Jakarta :Bumi Aksara, 2001.
- Kusno Arianto, Heny Pratiwi, Yonatan Suhariyadi, "*Sistem Monitoring Lulusan Perguruan Tinggi Dalam Memasuki Dunia Kerja Menggunakan Tracer Study*". Surabaya : Media Sahabat Cendika, 2019.
- M. Yoka Fathoni, dkk "*Pengantar Sistem Informasi*", Jawa Tengah :Wawasan Ilmu, 2024.
- Marihot Manullang, "*Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis*", Medan: Perdana Mulya Sarana, 2014..
- Mestava Edwin Nasution, " *Proses Penelitian Kuantitatif*", Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sindonesia, 2007.
- Nasution, M.N. , "*Manajemen Jasa Terpadu*", Bogor : Graha Ilmu, 2014.

Natasya Virgiana Leuwol, dkk *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Sebuah Konsep dan Fakta”* Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.

Pungky Indra Permana dan Alia Nutrisiany Purnomo, *“Permohonan Web dan Perangkat Bergerak”*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.

Sholehul Azis, *“Gampang dan Gratis Membuat Website Untuk Web Personal, Organisasi dan Komersial Untuk Pemula dan Orang Awam”*, Jawa Tengah : Kunci Komunikasi, 2013.

Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen, ” Measuring Websiet Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange ” *Industri Management dan Data System*, Volume 103 No. 5, July (2003). Doi: 10.1108/02635570310477352.

Sudirman, dkk *“Metodologi Penelitian 1”*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2020.

Sugiono, *“Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D”*, Bandung : Alfabeta, 2018.

Sugiono, *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D”* Bandung : Alfabeta:, 2013.

Suharsini Arikunto, *“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Suryanto dan Asep Herman, *“Step By Step Web Desain Theory And Practices”*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2009.

Trisnawati Hadi, dkk,” Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0” *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, Volume 2 No. 1, (2023). <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>.

UPT. Budiyah A. Wahab, *“Buku Panduan Pustaka”*, Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2019.

Widyastuti Andriani, *“Pengantar Teknologi Computer”*, Jawa Barat : Widina Media Utama, 2020.

Zainuddin Iba dan Aditya Wardhana, *“Operasionalisan Variabel, Skala Pengukuran Dan Instrument Penelitian Kuantitatif”*, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2021.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 1552/Un.08/FAH/KP.004/07/2025

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut;
- b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
7. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 44 Tahun 2023 tentang Panduan Akademik bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 200 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara : **Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS.** (Pembimbing tunggal)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : **Monika Sri Devi**

NIM : **200503040**

Prodi : **Ilmu Perpustakaan (IP)**

Judul : **Analisis Kualitas Website UPT. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0**

Masa Bimbingan : Enam Bulan TMT (22 Mei 2025 s/d 22 November 2025)

Kedua : Kepada pembimbing tunggal tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut dengan sepengetahuan fakultas.

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 09 Juli 2025

Dekan,


Syarifuddin

Tembusan

1. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
2. Pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir
3. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : 1009/Un.08/FAH.I/PP.00.9/04/2025

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kepala UPT Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 200503040

Nama : MONIKA SRI DEVI

Program Studi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Alamat : JLN. LELKOL BB JALAL, DUSUN 3 SAWAH BARU RT 00 RW 00

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS WEBSITE UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Banda Aceh, 29 April 2025

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



معّة الرانرى

A R - R A N Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D.
NIP. 197101101999031002

Berlaku sampai : 29 Juli 2025

Hal : Balasan Surat Izin Penelitian

Lamp . -

Kepada Yth,

Ketua Jurusan S-1 Perpustakaan

Di tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummlatul Suaida, S.IP

Jabatan : Staf Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Menerangkan bahwa,

Nama : Monika Sri Devi (200503040)

Mahasiswa : UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora Prodi S-1 perpustakaan

Dengan ini kami telah memberikan izin kepada mahasiswa diatas untuk melaksanakan Penelitian (Skripsi) pada perpustakaan kami.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Hormat kami,



Ummlatul Suaida, S. IP

Angket Penelitian

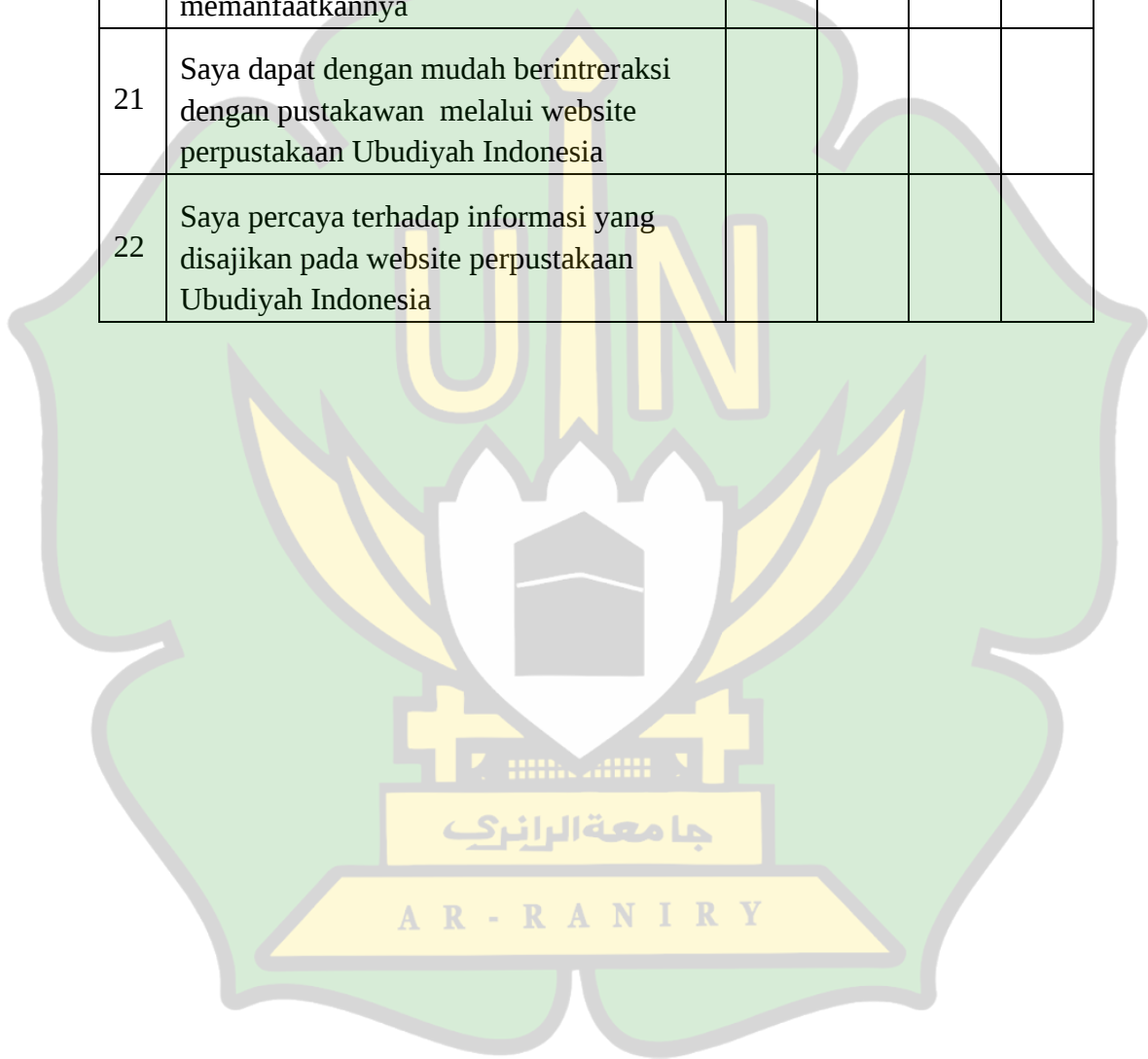
II. Identitas Diri

Nama :

No	Pernyataan	Persepsi Pemustaka			
		SS	S	TS	STS
Skor		4	3	2	1
Kualitas Kegunaan (<i>Usability quality</i>)					
1	Saya merasa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia mudah untuk dioperasikan				
2	Saya merasa interaksi dengan layanan atau menu-menu pada website Ubudiyah Indonesia mudah dipahami				
3	Saya merasa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia memiliki petunjuk yang jelas saat digunakan				
4	Saya merasa bahwa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia mudah untuk digunakan				
5	Saya merasa tampilan beranda utama website perpustakaan Ubudiyah Indonesia menarik				
6	Saya merasa desain website perpustakaan Ubudiyah Indonesia sesuai dengan fungsinya sebagai website perguruan tinggi umumnya				
7	Saya merasa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia mencerminkan kesan kompeten				
8	Website perpustakaan Ubudiyah Indonesia memberikan saya pengalaman positif saat digunakan				

Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)					
9	Saya merasa informasi yang disajikan di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia akurat				
10	Saya merasa informasi yang disajikan di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia dapat dipercaya dan valid				
11	Website perpustakaan Ubudiyah Indonesia selalu terupdate dengan informasi terbaru				
12	Informasi yang terdapat di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia sangat relevan bagi pembelajaran saya di kampus				
13	Saya merasa informasi yang disajikan pada website perpustakaan Ubudiyah Indonesia mudah dimengerti				
14	Detail yang diberikan dalam informasi di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia membantu saya memahami informasi yang dibutuhkan dengan baik				
15	Saya merasa format informasi yang ada di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia sudah sesuai				
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service interaction quality</i>)					
16	Saya merasa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia memiliki reputasi yang baik di kalangan mahasiswa				
17	Saya merasa aman saat menggunakan website perpustakaan Ubudiyah Indonesia				
18	Informasi pribadi saya terlindungi saat mengakses website perpustakaan Ubudiyah Indonesia				

19	Saya merasa tertarik untuk mengunjungi berbagai informasi yang ada di website perpustakaan Ubudiyah Indonesia				
20	Saya merasa website perpustakaan Ubudiyah Indonesia memberi rasa kebersamaan diantara mahasiswa dan memanfaatkannya				
21	Saya dapat dengan mudah berinteraksi dengan pustakawan melalui website perpustakaan Ubudiyah Indonesia				
22	Saya percaya terhadap informasi yang disajikan pada website perpustakaan Ubudiyah Indonesia				



TABULASI UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

No Responden	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3
4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4
5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3
6	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
18	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3
19	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4
22	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4

TABEL HASIL PENELITIAN D ARI 84 RESPONDEN

No Responden	No Item																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	4
4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	1	4
9	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
10	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
12	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
14	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	1	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3
17	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3

21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	1	4	4	3	2	1	3
22	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4
23	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3
24	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
25	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
26	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	1	3
27	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	2	2
29	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	4	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2
39	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
40	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	3	1	3
41	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

46	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
48	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
49	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2
52	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
56	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
57	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3
58	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3
59	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
60	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
63	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
64	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3
65	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
70	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3

71	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4
72	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	4	3	1	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3
81	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
83	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

[illegible]

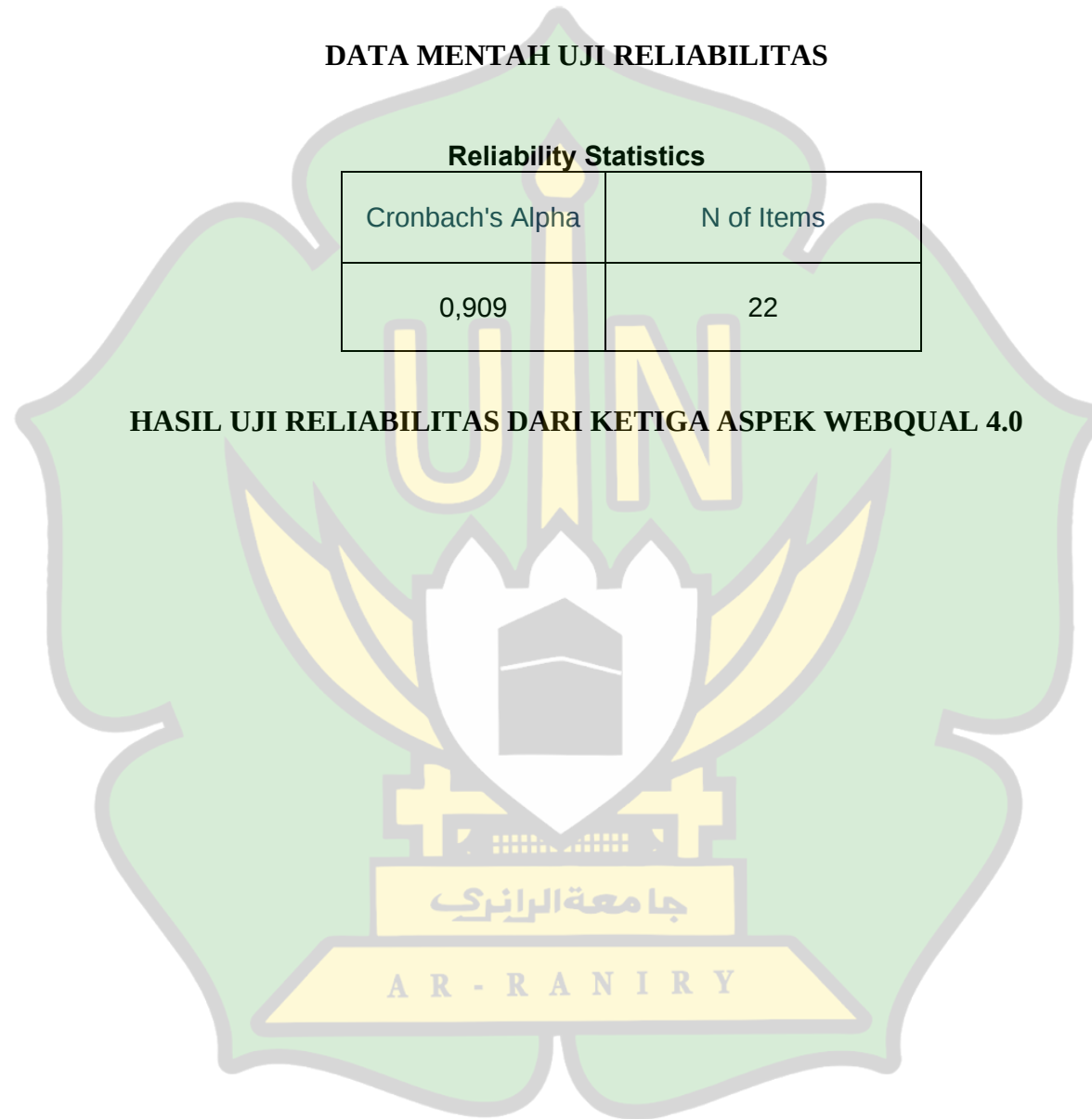
		Correlations																						TOTAL
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
P01	Pearson Correlation	1	0.140	0.326	.586"	0.251	0.342	0.292	.492'	0.261	.532'	0.319	0.338	0.275	.464'	0.128	.483'	.431'	0.165	.518'	.459'	0.138	.471'	.621"
	Sig. (2-tailed)		0.535	0.139	0.004	0.261	0.119	0.187	0.020	0.240	0.011	0.148	0.124	0.215	0.030	0.569	0.023	0.045	0.462	0.014	0.031	0.540	0.027	0.002
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P02	Pearson Correlation	0.140	1	.468'	.474'	0.245	0.214	0.183	.590"	0.412	0.207	0.095	0.325	.784"	0.400	.459'	0.101	0.132	0.198	0.324	0.163	0.192	0.295	.567"
	Sig. (2-tailed)	0.535		0.028	0.026	0.271	0.339	0.416	0.004	0.057	0.356	0.674	0.140	0.000	0.065	0.032	0.656	0.559	0.376	0.141	0.467	0.392	0.183	0.006
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P03	Pearson Correlation	0.326	.468'	1	.471'	0.105	0.300	0.180	0.418	.763"	.568"	0.186	.524'	.536'	0.209	0.239	0.000	0.212	0.079	0.375	.602"	0.100	0.377	.590"
	Sig. (2-tailed)	0.139	0.028		0.027	0.643	0.175	0.423	0.053	0.000	0.006	0.408	0.012	0.010	0.352	0.284	1.000	0.342	0.728	0.085	0.003	0.658	0.084	0.004
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P04	Pearson Correlation	.586"	.474'	.471'	1	0.345	.599"	0.340	.517'	0.269	0.414	0.141	0.410	.489'	.594"	0.146	0.214	.459'	0.375	.649"	.532'	0.285	0.360	.732"
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.026	0.027		0.115	0.003	0.121	0.014	0.226	0.056	0.531	0.058	0.021	0.004	0.517	0.340	0.032	0.086	0.001	0.011	0.199	0.100	0.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P05	Pearson Correlation	0.251	0.245	0.105	0.345	1	0.417	0.013	0.201	0.093	-0.030	0.199	0.275	0.286	-0.026	0.190	0.351	0.192	.481'	0.241	0.418	0.126	-0.034	.435'
	Sig. (2-tailed)	0.261	0.271	0.643	0.115		0.054	0.954	0.369	0.679	0.894	0.374	0.216	0.196	0.908	0.396	0.109	0.393	0.023	0.280	0.053	0.577	0.881	0.043
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P06	Pearson Correlation	0.342	0.214	0.300	.599"	0.417	1	.535'	.443'	0.275	0.410	.521'	.510'	0.245	0.358	0.260	0.240	.426'	.431'	.486'	.718"	.423'	0.391	.732"
	Sig. (2-tailed)	0.119	0.339	0.175	0.003	0.054		0.010	0.039	0.215	0.058	0.013	0.015	0.272	0.102	0.243	0.282	0.048	0.045	0.022	0.000	0.050	0.072	0.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P07	Pearson Correlation	0.292	0.183	0.180	0.340	0.013	.535'	1	.467'	0.187	0.381	.723"	0.326	0.387	.568"	0.246	.432'	0.034	0.055	0.386	0.187	.555"	0.387	.605"
	Sig. (2-tailed)	0.187	0.416	0.423	0.121	0.954	0.010		0.028	0.404	0.080	0.000	0.138	0.075	0.006	0.270	0.045	0.882	0.806	0.076	0.404	0.007	0.075	0.003
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P08	Pearson Correlation	.492'	.590"	0.418	.517'	0.201	.443'	.467'	1	.502'	.495'	.503'	.503'	.759"	.432'	0.319	0.420	0.332	0.072	0.317	0.330	0.134	.588"	.736"
	Sig. (2-tailed)	0.020	0.004	0.053	0.014	0.369	0.039	0.028		0.017	0.019	0.017	0.017	0.000	0.045	0.147	0.051	0.131	0.750	0.150	0.134	0.553	0.004	0.000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P09	Pearson Correlation	0.261	0.412	.763"	0.269	0.093	0.275	0.187	.502'	1	.491'	0.198	.461'	.456'	0.159	.491'	0.000	.468'	0.169	0.206	.545"	0.012	.605"	.586"
	Sig. (2-tailed)	0.240	0.057	0.000	0.226	0.679	0.215	0.404	0.017		0.020	0.378	0.031	0.033	0.479	0.020	1.000	0.028	0.453	0.359	0.009	0.959	0.003	0.004
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
P10	Pearson Correlation	.532'	0.207	.568"	0.414	-0.030	0.410	0.381	.495'	.491'	1	0.402	.514'	0.318	.461'	0.214	0.125	.438'	-0.247	0.090	0.337	0.155	.471'	.560"
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.356	0.006	0.056	0.894	0.058	0.080	0.019	0.020		0.063	0.014	0.149	0.031	0.338	0.578	0.042	0.268	0.692	0.125	0.490	0.027	0.007
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

DATA MENTAH Uji RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	22

HASIL Uji RELIABILITAS DARI KETIGA ASPEK WEBQUAL 4.0



DOKUMENTASI PENELITIAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- 1 Nama : Monika Sri Devi
- 2 Tempat/Tanggal Lahir : Alue Sungai Pinang, 12 Juni 2002
- 3 Jenis Kelamin : Perempuan
- 4 Agama : Islam
- 5 Kebangsaan/Suku : Indonesia
- 6 Status : Belum Menikah
- 7 Pekerjaan : Mahasiswa
- 8 Alamat : Durian Rampak
Nama Orang Tua
- 9
 - a. Ayah : Jufrizam, Str.Kes
 - b. Ibu : Ely Yusrida
 - c. Alamat : Durian Rampak
-SD (SDN 1 Pande Perak)
- 10 Jenjang Pendidikan : -MTSN (MTSN 1 Unggul Susoh)
-SMK (SMKN 1 Susoh)

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 24 Juli

2025

Monika Sri Devi
200503040