

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL DI
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:
Wisnu Ramadhon
16140119

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2022**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1286/Un.02/DA/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WISNU RAMADHON
Nomor Induk Mahasiswa : 16140119
Telah diujikan pada : Selasa, 24 Mei 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
SIGNED

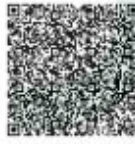
Valid ID: 62b063c1015



Penguji I

Muhammad Solihin Arianto, S.Ag., S.S.,
M.L.I.S.
SIGNED

Valid ID: 62b498807493



Penguji II

Amalia Azka Rahmayani, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 62b6fa3e0b999



Yogyakarta, 24 Mei 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 62c76c72019e

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wisnu Ramadhon
NIM : 16140119
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : "Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil dari pemikiran peneliti sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian tertentu yang peneliti gunakan sebagai bahan rujukan dan sudah dikutip sesuai kaidah ilmiah penulisan. Apabila dilain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka pertanggungjawaban seluruhnya oleh peneliti.

Yogyakarta, 4 Agustus 2022



Wisnu Ramadhon
NIM.16140119

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdr. Wisnu Ramadhon
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya,
maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Wisnu Ramadhon
NIM : 16140119
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

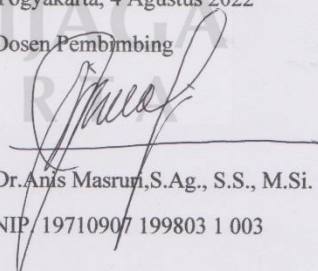
Judul : " Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan
Metode Webqual di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta"

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya harap
agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam
munaqosyah. Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 4 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.

NIP 19710907 199803 1 003

MOTTO

“Setiap kesulitan pasti ada kemudahan, setiap masalah pasti ada solusinya”

“Alon-Alon waton kelakon”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan ibu yang selalu mendoakan saya.
2. Kyai, guru dan dosen yang telah mengajarkan ilmunya kepada saya selama ini.
3. Seluruh teman-teman yang berjuang bersama dan memberi semangat serta dukungannya.



INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden pengguna *website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar menggunakan *googledocs*. Metode analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan Regresi Linier berganda dengan *Software SPSS version 24*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19 dengan (nilai sig t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05)). kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t_{hitung} (0,034) < *Level of Significant* (0,05)) dan kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t_{hitung} (0,019) < *Level of Significant* (0,05))

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, *Webqual 4.0*, *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the satisfaction of using the library website at UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library with the webqual 4.0 method which consists of usability, information quality and service interaction quality. The sample used 98 respondents which use UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library website

The data collection method in this study used a questionnaire with a Likert scale distributed using googledocs. The data analysis method uses Descriptive Statistical Analysis, while for hypothesis testing using Multiple Linear Regression with SPSS version 24

The results showed that the quality of usability could provide positive and significant user satisfaction to the use of the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Website Library during the Covid-19 Pandemic with (sig t-count value (0.000) <Level of Significant (0.05)). the quality of information can provide positive and significant user satisfaction to the use of the Website Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta during the Pandemic Period with (sig t-count (0.034) <Level of Significant (0.05)) and the quality of interaction can provide positive user satisfaction and significant to the use of the Website Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta during the Pandemic Period with (sig t-count (0.019) <Level of Significant (0.05))

Keywords: *Satisfaction, Webqual 4.0, usability, information quality and service interaction quality and Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan umatnya.

Selama proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta” senantiasa mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di kampus tercinta.
2. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag.,SS.,M.A selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di kampus tercinta.
3. Dr. Anis Masruri, S.Ag.,S.S.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan selama berlangsungnya penulisan skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin dan memberikan informasi kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.

5. Segenap dosen, staf tata usaha, dan karyawan program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta
6. Bapak dan ibu, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun doa dan upaya pada peneliti
7. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan ilmu perpustakaan S1 angkatan 2016 yang selalu meberikan arahan serta dukungan tpada peneliti
8. Semua pihak yang telah berkontribusi membantu selama proses peneliti menyusun skripsi

Peneliti menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, adpaun kelebihan serta kekurangan, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca maupun peneliti sendiri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 10 April 2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Peneliti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
Daftar Lampiran	xiv
Daftar Tabel	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Manfaat Penelitian	15
1.4 Hipotesis.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	18
2.1 Tinjauan pustaka	18
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Konsep Pengaruh	25
2.2.2 Kepuasan Pengguna	25

2.2.3 Website	26
2.2.4 WebQual.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2.1 Tempat Penelitian.....	34
3.2.2 Waktu Penelitian	34
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.4 Populasi dan sampel.....	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.6 Sumber Data.....	39
3.6.1 Data Primer	39
3.6.2 Data Sekunder	40
3.7 Pengumpulan Data	40
3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.9 Metode Analisis Data.....	42
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.9.2 Uji Kelayakan Model (Uji F)	42
3.9.3 Uji Signifikan t (Uji t)	43
3.9.4 Koefisien Determinasi (R ²)	44

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	47
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	53
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
4.2.3 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	66
4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.	66
4.3.3 Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna	67
4.3.4 Pengaruh Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Uji Sample	77
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	87
Lampiran 5 Uji Asumsi klasik	89
Lampiran 6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
Lampiran 7 Tampilan <i>Website</i> Perpustakaan	92
Lampiran 8 Statistik Pengunjung <i>Website</i>	93
Lampiran 9 Responden Kuisisioner	94
Lampiran 10 Curriculum Vitae	95

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Penggunaan (Usability Quality)	32
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi (Information Quality)	32
Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	33
Tabel 3.1 Penjabaran Indikator Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel	38
Tabel 3.3 Interval Skala	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Independen	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Dependen	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman	58
Tabel 4.8 Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini telah memasuki revolusi industri generasi ke-4 atau era industri 4.0. Hal ini ditandai dengan kemajuan teknologi dan ketersediaan informasi yang berkembang dengan sangat cepat dan sangat mempengaruhi kehidupan manusia dari berbagai aspek, salah satunya yaitu dalam berkomunikasi. Kebutuhan berkomunikasi sekarang dituntut untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Sekarang ini, komunikasi antara komunikator dan komunikan tidak hanya dilakukan melalui tatap muka atau hanya sebatas menggunakan telepon atau SMS. Hal ini didukung oleh perkembangan media internet. Melalui media internet, masyarakat dapat dengan mudah berpartisipasi baik dalam pembuatan konten maupun dalam berbagi informasi yang ingin disampaikan oleh setiap individu. Media internet juga memungkinkan para penggunanya untuk berkomunikasi serta berinteraksi tanpa adanya hambatan seperti yang dialami pada media komunikasi terdahulu (Nova, 2018:1).

Perkembangan internet termasuk sangat cepat dibanding media lainnya. Internet digunakan sebagai sarana media komunikasi dan penyebaran informasi melalui fasilitas-fasilitas yang ada di dalamnya. Dengan mengakses informasi lewat internet, pengguna dapat mengikuti perkembangan teknologi sekaligus bisa memperoleh banyak pengetahuan terbaru dengan cepat, mudah dan murah. Misi awal adanya internet adalah sebagai sarana bagi peneliti untuk mengakses data dari

sejumlah sumber daya perangkat keras komputer, tetapi berkembang dan menyimpang menjadi media massa dan ajang komunikasi yang sangat cepat dan efektif (Karlinah, Dalam Nova, 2018:3).

Era digital saat ini menyediakan kehidupan yang cepat dan praktis. Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat internet tidak asing lagi dalam kegiatan sehari-hari bagi penduduk dunia sehingga menjadi salah satu pendorong berkembangnya kehidupan modern pada saat ini. Di Indonesia pengguna internet terus berkembang setiap tahunnya. Hal ini ditunjukkan dari hasil survei Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018. Pada tahun 2018 tercatat total populasi penduduk Indonesia berjumlah 264,16 juta jiwa, dan yang telah melakukan penetrasi pengguna internet sebesar 171,17 juta jiwa yang berarti lebih dari separuh populasi penduduk Indonesia telah menggunakan internet, dimana angka tersebut menunjukkan telah terjadi peningkatan jika dibandingkan tahun 2017 yaitu sebesar 143,26 juta jiwa yang menggunakan internet (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018).



Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet
Sumber : <https://apjii.or.id/survei>

Dari data di atas menunjukkan mudahnya untuk mengakses internet oleh siapa saja bagi penggunaannya. Selain untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat, perkembangan teknologi internet juga dimanfaatkan oleh banyak orang untuk media komunikasi dan hiburan.

Pada akhir tahun 2019 seluruh negara di belahan dunia dibuat gempar oleh kemunculan sebuah virus yang penyebarannya cukup cepat dan mematikan yaitu virus corona atau disebut juga dengan COVID-19. Virus ini mengawali kemunculannya dan memicu wabah di Cina pada Desember 2019 hingga kemudian merebak di berbagai negara di belahan dunia, sehingga WHO (*World Health Organization*) mendeklarasikannya sebagai *pandemic global*. WHO sendiri resmi merilis pengumuman bahwa WHO yang diketahui muncul pertama kali di China telah menyebar luas ke sedikitnya 114 negara bagian di dunia. Sedikitnya terdapat delapan negara melaporkan kasus infeksi lebih dari 1000 kasus. Negara-negara tersebut antara lain Italia, Iran, Korea Selatan, Perancis, Spanyol, Jerman, dan Amerika Serikat (Kompas.com, 2020).

Bahkan Direktur Jenderal WHO Tedros Adhanom Ghebreyesus menyebut jumlah penyebaran di luar China terus meningkat di saat Negeri Tirai Bambu justru melaporkan penurunan dalam jumlah kasus baru, dalam dua minggu terakhir, jumlah kasus COVID-19 di luar China telah meningkat 13 kali lipat dan jumlah negara yang terkena dampak telah meningkat tiga kali lipat. Karena itulah alasan WHO membuat penilaian bahwa COVID-19 dapat dikategorikan sebagai pandemik. Secara global, wabah ini mirip dengan virus SARS dan telah menjangkiti 125.826 per tanggal 12 Maret 2020 lalu. Ini adalah pertama kalinya WHO

menyebut sebuah wabah sebagai sebuah *pandemic* sejak yang terakhir pada tahun 2009. Di mana pada tahun itu lembaga ini menetapkan H1N1 atau yang dikenal dengan Flu Babi sebagai *pandemic* (cnbcindonesia.com, 2020).

Negara Indonesia sendiri mulai terdeteksi ikut terkena penyebaran virus COVID-19 pada 2 Maret 2020 lalu. Terdapat dua warga Indonesia dinyatakan positif terinfeksi virus COVID-19. Pengumuman kasus virus COVID-19 pertama di Indonesia tersebut disampaikan langsung Presiden Republik Indonesia Joko Widodo bersama Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto di Istana Merdeka. Kasus pertama di Indonesia ini bermula dari adanya Warga Negara Asing (WNA) asal Jepang yang positif terinfeksi oleh virus COVID-19 ketika mengunjungi Indonesia. Terawan menyebut WNA Jepang yang tinggal di Malaysia tersebut ternyata sudah terinfeksi COVID-19 pada saat datang ke Indonesia. WNA Jepang kemudian mengonsumsi obat penurun demam sehingga ketika tiba di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta tidak terdeteksi menggunakan alat *thermos scanner*. Dimana penemuan kasus awal tersebut diikuti oleh penemuan-penemuan kasus selanjutnya di Indonesia. Ditemukan pada tanggal 21 Maret 2020 jumlah kasus mencapai 267. Jakarta masih menjadi provinsi dengan pasien positif COVID-19 terbanyak di Indonesia dimana sebanyak 23 pasien positif COVID-19 di Jakarta telah meninggal dunia. Pada 21 Maret 2020 secara keseluruhan didapat data bahwa jumlah pasien positif COVID-19 450 kasus, 38 meninggal, dan 20 sembuh. Penyebarannya meliputi 17 provinsi di Indonesia yakni Bali 3 kasus, Banten 43 kasus, Yogyakarta 5 kasus, DKI Jakarta 267 kasus, Jawa Barat 55 Kasus, Jawa Tengah 14 kasus. Jawa Timur 26 kasus, Kalimantan Barat 2 kasus, Kalimantan

Timur 9 kasus, Kalimantan tengah 2 kasus, Kepulauan Riau 4 kasus, Sulawesi Utara 1 kasus, Sumatra Utara 2 kasus, Sulawesi tenggara 3 kasus, Sulawesi Selatan 2 kasus, Lampung 1 kasus dan Riau 1 kasus dan 10 kasus lainnya masih dalam investigasi (Kompas.com, 2020).

Pandemi COVID-19 adalah krisis kesehatan yang pertama dan terutama di dunia. Banyak negara memutuskan untuk menutup sekolah, perguruan tinggi dan universitas. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menjadi gusar dengan adanya fakta tersebut. Organisasi Internasional yang bermarkas di New York, AS, itu menangkap bahwa pendidikan menjadi salah satu sektor yang begitu terdampak oleh virus corona. Parahnya lagi, hal itu terjadi dalam tempo yang cepat dan skala yang luas. Berdasarkan laporan ABC News 7 Maret 2020, penutupan sekolah terjadi di lebih dari puluhan negara karena wabah COVID-19. Menurut data Organisasi Pendidikan, Keilmuan, dan Kebudayaan PBB (UNESCO), setidaknya ada 290,5 juta siswa di seluruh dunia yang aktivitas belajarnya menjadi terganggu akibat sekolah yang ditutup. Di tingkat perguruan tinggi Amerika Serikat, wabah virus corona juga menunjukkan intervensinya. Gara-gara COVID-19, program pertukaran mahasiswa antarnegara harus distop. Ini banyak dilakukan oleh universitas di AS. Melihat kondisi Italia yang merana karena corona, beberapa universitas meminta seluruh mahasiswanya kembali dari program *study exchange* di Italia. Kebijakan ini menyusul keputusan Pusat Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (CDC) yang menempatkan Italia dari status darurat Level 2 ke Level 3 pada 26 Februari lalu. Universitas Elon, Universitas Fairfield, Universitas Internasional Florida, Universitas Tampa, Universitas Gonzaga, Universitas Loyola

Chicago, Universitas Miami-Ohio, Universitas Negeri Penn, Universitas Stanford, Universitas Syracuse, Universitas Taman Maryland-College, Universitas Miami dan Universitas Villanova telah meminta mahasiswa mereka untuk segera meninggalkan Italia dan kembali ke AS. Virus corona- lockdown di New York Amerika Serikat Beberapa mahasiswa, seperti yang ada di Universitas Villanova, juga diminta untuk memenuhi masa karantina selama 14 hari sebelum kembali ke kampus. Di Washington, di mana banyak kasus virus corona telah dilaporkan, pejabat kesehatan mengatakan tidak ada protokol yang ditetapkan untuk penutupan sekolah.

Pemerintahan Indonesia menerapkan kebijakan guna memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yaitu menerapkan *Work Form Home* bagi Aparatur Sipil Negara. Hal ini dilakukan sebagai upaya mencegah meluasnya penularan virus corona. Diharapkan dengan seluruh lembaga pendidikan tidak melaksanakan aktivitas seperti biasanya, hal ini dapat meminimalisir menyebarnya penyakit covid 19 ini. Hal serupa juga sudah dilakukan oleh berbagai negara yang terpapar penyakit covid 19 ini, kebijakan *lockdown* atau karantina dilakukan sebagai upaya mengurangi interaksi banyak orang yang dapat memberi akses pada penyebaran virus corona. Penyebaran virus corona ini pada awalnya sangat berdampak pada dunia ekonomi yang mulai lesu, tetapi kini dampaknya dirasakan juga oleh dunia pendidikan. Kebijakan yang diambil oleh banyak negara termasuk Indonesia dengan meliburkan seluruh aktivitas pendidikan, membuat pemerintah dan lembaga terkait harus menghadirkan alternatif proses pendidikan bagi peserta didik maupun mahasiswa yang tidak bisa melaksanakan proses pendidikan pada lembaga

pendidikan. Kebijakan di bidang pendidikan yang diambil oleh pemerintah terkait kasus COVID 19 yaitu : pembelajaran daring untuk anak sekolah, kuliah daring, ujian nasional 2020 ditiadakan, UTBK SBMPTN 2020 diundur, dan pelaksanaan SNMPTN masih dalam pengkajian (Sevima, 2020).

Pembelajaran secara daring dianggap menjadi solusi terbaik terhadap kegiatan belajar mengajar di tengah pandemi Covid-19. Meski telah disepakati, pembelajaran ini menimbulkan kontroversi. Bagi tenaga pengajar, pembelajaran daring hanya efektif untuk penugasan, sedangkan untuk membuat peserta didik memahami materi pembelajaran secara daring dinilai sulit. Pelaksanaan pembelajaran daring membutuhkan media yang dapat mendistribusikan ilmu pengetahuan atau sebagai wadah dalam proses kegiatan belajar mengajar. Media yang digunakan sebagai sarana pembelajaran daring sekarang ini menggunakan internet disebut juga dengan *online learning* yang dapat memberikan fasilitas koneksi keseluruh penjuru dunia. Internet yang tidak dibatasi jarak dan waktu membuat pembelajaran dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, penggunaan internet sebagai sarana belajar dapat memberikan dampak yang positif dalam penggunaan internet dengan peran para pendidik dalam pengelolannya agar pembelajaran dapat terlaksana dengan efektif. Pembelajaran yang efektif adalah pembelajaran yang dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan optimal sebagai alat bantu (Maulana, 2020: 4).

Perubahan pola pembelajaran yang tiba-tiba tersebut di masa pandemik Covid-19 ini telah menimbulkan berbagai masalah. Berbagai permasalahan tersebut, yaitu akses internet yang tidak merata, kesenjangan kualifikasi pendidik, kesenjangan

kualitas pendidikan di pedesaan dan perkotaan, dan kurangnya keterampilan teknologi informasi dan komunikasi (Azzahra, 2020 : 4). Hal itu membuat peserta didik tidak merasakan efek positif dari pembelajaran jarak jauh. Pembelajaran jarak jauh dirasakan tidak efektif karena umpan balik yang diberikan pendidik sering tertunda, kurangnya motivasi dan pengaturan diri, merasa terisolasi, metode pengajaran yang terasa monoton, dan konten pembelajaran yang buruk (Ramadhanti et al, 2020:4). Selain itu, permasalahan utama yang dirasakan peserta didik selama melaksanakan pembelajaran dengan menggunakan teknologi adalah koneksi internet yang tidak lancar (Pratiwi, 2020: 24). Hal tersebut memberikan pengaruh pada mental peserta didik sehingga mereka lebih memilih pembelajaran tatap muka dibanding pembelajaran jarak jauh menggunakan teknologi (Agus Kusnayat et al, 2020:153)

Permasalahan-permasalahan dalam pembelajaran jarak jauh di samping karena akses internet yang tidak lancar, konten pembelajaran yang digunakan peserta didik sulit didapat. Internet yang kurang lancar menyebabkan mereka kesulitan mengakses sumber belajar secara daring. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan diasumsikan masih menjadi sarana utama yang dapat membantu memudahkan peserta didik mendapat sumber-sumber belajar. Meskipun zaman terus berubah dan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, perpustakaan tidak kehilangan fungsinya sebagai pusat dan sumber informasi yang paling utama (Ramadhanti, 2020:5).

Beberapa tahun terakhir, perpustakaan digital sebagai langkah perpustakaan dalam mewujudkan library 3.0 mulai muncul dan semakin berkembang pada

beberapa perpustakaan di Indonesia. Perkembangan tersebut diikuti dengan dominasi pengguna yaitu generasi Z. Generasi Z adalah orang-orang yang lahir di generasi internet, generasi yang sudah menikmati keajaiban teknologi usai kelahiran internet. Pada umumnya generasi Z lahir pada tahun 1995 sampai 2012 (Generasi Z Memahami Karakter Generasi Baru yang Akan Mengubah Dunia Kerja, 2018), sehingga sebuah aplikasi perpustakaan digital dalam smartphone menjadi sebuah solusi agar nantinya perpustakaan tetap berdaya sampai ke generasi mendatang. Dengan lahirnya perpustakaan digital berbasis aplikasi dalam smartphone tentunya pengguna tidak akan kesulitan lagi dalam pemanfaatan koleksi digital yang tersedia (Suharso, 2019:12). Pengguna yang sudah memanfaatkan perpustakaan digital tentunya memiliki harapan, bahwa dengan akses yang mudah maka seharusnya informasi lebih cepat didapatkan dan lebih akurat.

Sebagai pusat informasi, perpustakaan pun telah bergeser perannya dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan digital. Oppenheim dan Smithson dalam Hartinah (2009:2) menjelaskan perpustakaan digital (*digital library*) adalah layanan informasi dimana semua sumber informasi tersebut dapat diakses melalui jaringan komputer yang berfungsi sebagai pencarian, penyimpanan, dan pengambilan, yang akses dan tampilannya menggunakan bentuk teknologi digital, Berbagai sumber belajar disediakan secara cetak maupun *online* sehingga dengan pelayanan yang diberikan memudahkan peserta didik selaku pemustaka mendapat sumber-sumber belajar tersebut. Sumber belajar yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pembelajaran menjadi penunjang utama terlaksananya pembelajaran jarak

jauh, di samping teknologi sebagai alat utama yang digunakan untuk melaksanakan proses pembelajaran tersebut. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai sumber belajar harus dapat digunakan secara maksimal (Ramadhanti, 2020:5).

Perpustakaan sebagai sumber informasi harus mampu bertransformasi menjadi perpustakaan yang ideal dalam mendukung proses pembelajaran. Pembelajaran jarak jauh yang didukung dengan sumber belajar yang cepat dan mudah diakses di perpustakaan tentu akan memudahkan peserta didik menyelesaikan tugas. Perpustakaan dalam hal ini berfungsi sebagai ujung tombak peningkatan minat baca, sebagai wadah sumber informasi dan sumber belajar (Ramadhanti, 2020:5).

Perpustakaan sebagai unsur penunjang dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran yang pada saat ini dilakukan secara *online* juga harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustakanya. Kebutuhan pemustaka pada masa pandemi ini adalah kebutuhan sumber informasi elektronik yang meliputi buku, jurnal, tugas akhir, laporan penelitian, majalah, dan lain-lain. Selain itu untuk kebutuhan administrasi seperti surat perpustakaan, pengecekan plagiasi tugas akhir, pembayaran denda juga dilakukan secara *online*. Oleh karena itu, perpustakaan harus mengubah layanan langsung menjadi layanan *online* (Suharti, 2020:3). Saat ini perpustakaan perguruan tinggi telah banyak menyediakan berbagai macam layanan berbentuk digital yang dapat diakses secara *online* melalui internet, seperti *opac*, *e book*, *e journal*, *repository*, *e theses* dan sumber informasi digital lainnya. Salah satu perpustakaan tinggi yang menyelenggarakan layanan *digital library* adalah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ketersediaan layanan digital library akan memudahkan pemustaka dalam mengakses sumber informasi yang

disediakan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelusuran informasi tersebut dapat dilakukan pemustaka kapanpun dan dimanapun melalui laman <http://lib.uin-suka.ac.id> dengan layanan digital library.

Selain itu, sebagai bentuk kesiapan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam menghadapi pandemi covid-19 diawal tahun 2020 berdasarkan surat edaran Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta No. 43 Tahun 2020 tanggal 2 Maret 2020 tentang Antisipasi Penyebaran Virus Corona di UIN Sunan Kalijaga, maka pada tanggal 14 Maret 2020 terbit surat edaran Kebijakan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terkait Pencegahan Penyebaran Covid-19 maka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga turut menghentikan kegiatan layanan perpustakaan untuk menghindari kontak langsung pemustaka guna mencegah dan penyebaran covid-19. Merujuk pada isi surat edaran tersebut Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga membuat kebijakan yang dimuat dalam berita pada laman <http://lib.uin-suka.ac.id/> tentang Kebijakan Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Selama Masa Pandemi Covid-19 untuk tetap dapat memberikan layanan prima kepada pengguna selama Pandemi Covid-19 ini. Antara lain mendorong pemustaka untuk mengoptimalkan *e-resources* (e-book, dan e-jurnal) digital library melalui laman <http://lib.uin-suka.ac.id>. (Sumber: Dokumentasi <https://lib.uin-suka.ac.id> 2020).

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Perpustakaan *online* dimasa pandemi covid-19 sangat dibutuhkan, hal tersebut diyakini dengan kebijkana-kebijakan perpustakaan dalam memberikan akses terhadap masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa dalam memanfaatkan tekhnologi digital yaitu perpustakaan *online*. Atas dasar hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang

kepuasan penggunaan perpustakaan *online* yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dilain sisi *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga meraih prestasi dalam ajang pemilihan academic library innovation award (ALIA) 2021 Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPTI) DIY. *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ini sangat efektif terutama di masa pandemi COVID-19 seperti saat ini. Dengan aplikasi ini, dalam waktu yang singkat, kapan, dan dari mana saja, pemustaka dapat mengetahui statusnya dengan memantau histori peminjaman, dan informasi lainnya.

Oleh sebab itu peneliti merasa penting untuk diperhatikan apakah sistem yang diterapkan di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga akan terlihat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi di perpustakaan. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan adalah kepuasan para pengguna sistem itu sendiri terhadap sistem yang mereka gunakan. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu tolok ukur dari keberhasilan penerapan suatu sistem. Agar dapat tercipta stabilitas kerja yang baik dari para pegawai, maka harus didukung oleh ketahanan sistem yang handal, tentunya dengan sistem yang diimplementasikan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna *website* perpustakaan tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan penelitian terhadap penerapan *website* perpustakaan pada masa pandemic covid-19, salah satunya adalah dengan

penelitian kepuasan pengguna sistem *website* perpustakaan. Misi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* perpustakaan menggunakan metode *webqual* 4.0.

*WebQual*4.0 adalah pengembangan dari *SERVQUAL* yang sebelumnya sudah banyak digunakan dalam mengukur kualitas jasa. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2013). Dalam hal ini digunakan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna terhadap *website* Perpustakaan UIN Suka. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas sebuah *website* yaitu *Information Quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality*. Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. *Webqual* pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna, maka dalam penelitian ini pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

Atas dasar hal tersebut maka peneliti mengangkat judul penelitian **Pengaruh Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode *Webqual* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1 Apakah *usability* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19?

- 2 Apakah *information quality* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19?
- 3 Apakah *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19?
- 4 Apakah *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Menguji pengaruh *usability* terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19
- 2 Menguji pengaruh *information quality* terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19
- 3 Menguji pengaruh *service interaction quality* terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19

- 4 Menguji pengaruh *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan bacaan atau sumbangan pemikiran untuk menambah pengetahuan khususnya mengenai kepuasan penggunaan *website* perpustakaan sebagai media pembelajaran pada masa pandemi, wawasan atau bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah yang sama.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran tentang kepuasan *website* perpustakaan dan memberikan masukan untuk pengembangan dan perbaikan pada system *website* perpustakaan selanjutnya.

1.4 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : *Usability* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama Covid-19

H2 : *Information quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama Covid-19

H3 : *Service interaction quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama Covid-19

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan karya tulis ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis, serta sistematika penulisan yang akan dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka berupa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian, landasan teori yang digunakan dalam penelitian dan kerangka teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini meliputi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian- penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian tentang Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19 dengan (nilai **sig t**-hitung (0,000) <Level of Significant (0,05)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan (*usability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai **sig t**-hitung (0,034) <Level of Significant (0,05)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai **sig t**-hitung (0,019) <Level of Significant (0,05)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi (*service interaction quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan

di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19

4. Hasil analisis menunjukkan secara simultan *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan (nilai *mean sig t*-hitung (0,018) <Level of *Significant* (0,05)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa simultan *usability*, *information quality*, *service interaction quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *website* perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19

5.2. Saran

Berkaitan dengan kepuasan penggunaan *Website* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dapat diberikan saran:

1. Bagi pengelola perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat terus meningkatkan kualitas aplikasi dengan meningkatkan dari factor *information quality*, *Usability* dan *Service Interaction Quality* sehingga akan diikuti oleh kepuasan pengguna dan bernilai positif dalam pembuatan laporan kerja.
2. Bagi pengelola perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat menambahkan atau menambahkan ruang bagi para pemustaka untuk personalisasi
3. Pada penelitian selanjutnya, dapat menambah variabel independen lain agar dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Kusnayat et al.,(2020) “Pengaruh Teknologi Pembelajaran Kuliah *Online* Di Era Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Mental Mahasiswa,” *EduTeach: Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran* 1, no. 2: 153–65
- APJII.or.id. (2018). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Retrieved September 29, 2018, from <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETINAPJII-EDISI-22---Maret-2018>
- Arifin,. SR, Nugroho, & Hantono. (2015). Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasunuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *Teknomatika* Vol. 8, No. 1, Juli 2015. ISSN: 1979-7656
- Arikunto. (2016). “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”, Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, Stuart J., dan Richard Vidgen. “Assessing the Quality of a Cross-National eGovernment Website: A Case study of the Forum on Strategic management knowledge exchange”, *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, 2003.
- Berata, D. A. N., & Supriyadi. (2016). Faktor-Faktor Jasa Pelayanan yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen di Bank Pembangunan daerah Bali Dewa Ayu Novitasari Berata dan Supriyadi. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(3), 445–452
- Bungin, Burhan. (2017). “Metode Penelitian Kualitatif”. Depok : PT Raja Grafindo.
- Damodar N., Gujarati dan Dawn C. Porter. 2009. *Basic Econometric* 5th Edition. McGraw –Hill: New York
- Diana, Veronika. NDM. (2018). Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Pseudocode*, Volume V Nomor 1, Februari 2018, ISSN 2355-5920 www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode
- Doni Marlius. (2017). “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *website* akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada STIE KBP”. *Jurnal IPTEK Terapan. Research of Applied Science and Education* V12.i2 (116-128). ISSN : 1979-9292
- Ericha Windhiyana Pratiwi, (2020) “Dampak Covid-19 Terhadap Kegiatan Pembelajaran *Online* Di Sebuah Perguruan Tinggi Kristen Di Indonesia,” *Jurnal Perspektif Ilmu Pendidikan* 34, no. 1: 1–8, <https://doi.org/10.21009/PIP.341.1> Volume
- Hartono, Anang dan Wahyono. (2015). “ Manajemen Analisis jurnal : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening”. Vol 4 No. 2
- Himawat., A, Widyastuti.,DA, Wardani,. NH. (2017). Analisis Kualitas Layanan *Website* E-commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, P-ISSN 1979-076

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan* Juli 2017
- Maulana. H.A , Iswari R.D, (2020). Analisis Tingkat Stres Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Statistik Bisnis Di Pendidikan Vokasi. *Khazanah Pendidikan. Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol. XIV, No. 1, September 2020*
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual . (Studi Kasus : UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 13, No.2, Juni 2016, pp.181 - 189 ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939 online
- Nadia Fairuza Azzahra, *Mengkaji Hambatan Pembelajaran Jarak Jauh Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19* (CIPS Center for Indonesian Policy Studies, 2020).
- Nova, G.R dkk. (2018). Hubungan motivasi perawat dengan kepatuhan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruangan perawat penyakit dalam RSUD Noongan. *E-Jurnal Sariputra*, Vol. 5 (1)
- Ramadhanti D, Yanda D.P, Yenti E, (2020). Peran Perpustakaan Sebagai Pendukung Pembelajaran Jarak Jauh Di Masa Pandemi Covid-19. *Libraria* , Vol. 8, No. 1, Juni 2020
- Santoso, Singgih. (2017). "Menguasai Statistik Dengan SPSS 24". Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Sarwono, J. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: penerbit Graha Ilmu.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1995). "Metode Penelitian Survey (Cetakan Kedua) LP3ES". Jakarta
- Sinta AR., (2018), "Analisis Kualitas Layanan *Website* Global Surya Insani Dengan Metode Webqual 4.0." Tugas akhir. Jambi : STIKOM Dinamika Bangsa Jambi
- Sugiyono. (2017). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung : Alfabeta, CV
- Suharso, Putut. (2019), *Promosi Perpustakaan Melalui Instagram: Studi Di Perpustakaan Universitas Airlangga*, Publication Library and Information Science. Vol 3 No 2 Tahun 2019. ISSN 2598-7852
- Suharti AD. (2020). Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid 19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2) 2020, 53-64
- Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi", (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm.155
- Yaghoubi, Nour M., et al. (2011). Trust Models in e-Business: Analytical-Compare Approach. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. (2) 9
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6 thed. Mc.Graw-Hill. Bosto

<https://lib.uin-suka.ac.id/> diakses pada tanggal 29 Juni 2022

Barnes, Stuart J., dan Richard Vidgen. “Metode WebQual 4.0”. dari www.webqual.uk, 200, diakses pada tanggal 30 Juni 2022

