

**PENDEKATAN INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN SERVQUAL  
UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Oleh :  
**Rifki Romadhon**  
**NIM : 22200012084**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**KONSENTRASI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PROGRAM STUDI *INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES*  
PASCASARJANA  
UIN SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA  
2025**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

### **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| Nama          | : | Rifki Romadhon                           |
| NIM           | : | 22200012084                              |
| Jenjang       | : | Magister                                 |
| Program Studi | : | <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i> |
| Konsentrasi   | : | Ilmu Perpustakaan dan Informasi          |

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Lampung, 23 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Rifki Romadhon  
NIM : 22200012084

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

### **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifki Romadhon  
NIM : 22200012084  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Lampung, 31 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Rifki Romadhon  
NIM: 22200012084

## NOTA DINAS PEMBIMBING

### NOTA DINAS

Kepada Yth,  
Direktur Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan Tesis yang berjudul:  
**“EVALUASI KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM  
INDONESIA DENGAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN SERVQUAL”**

Yang ditulis oleh:

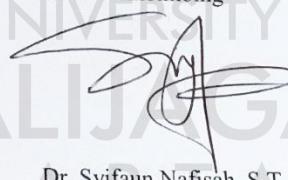
|  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Nama   | : | Rifki Romadhon                  |
| NIM  | : | 22200012084                     |
| Jenjang  | : | Magister                        |
| Program Studi : <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i> |   |                                 |
| Konsentrasi  | : | Ilmu Perpustakaan dan Informasi |

Saya berpendapat bahwa Tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN  
Sunan Kalijaga untuk disidangkan dalam munaqosah untuk memperoleh gelar *Master Of  
Art (M.A.)*

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.  
NIP: 197812262008012017

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1270/Un.02/DPPs/PP.00.9/10/2025

Tugas Akhir dengan judul : PENDEKATAN INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN SERVQUAL UNTUK EVALUASI KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIFKI ROMADHON, S.I.P.  
Nomor Induk Mahasiswa : 22200012084  
Telah diujikan pada : Jumat, 01 Agustus 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Pengaji I  
Najib Kailani, Ph.D.  
SIGNED

Valid ID: 68a3b271780e0



Pengaji II  
Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.  
SIGNED

Valid ID: 68f5bb6b60e818



Pengaji III  
Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si  
SIGNED

Valid ID: 68c78a23a488f



Yogyakarta, 01 Agustus 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Direktur Pascasarjana  
Prof. Dr. Moch. Nur Ichwan, S.Ag., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 68f6ef42cf80b

## ABSTRAK

**Rifki Romadhon, S.IP., 22200012084, “Pendekatan Integrasi Metode Webqual 4.0 Dan Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia” Tesis, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.**

Penulisan karya ilmiah ini meneliti tentang “Pendekatan Integrasi Metode Webqual 4.0 Dan Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia”. Karya ilmiah ini ditulis untuk mengetahui kualitas website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata. Pengumpulan data menggunakan sampel sebanyak 100 mahasiswa UII dengan cara *random sampling*. Penghimpunan data menggunakan kuesioner (*google* formulir), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Diperoleh hasil penelitian, evaluasi kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 dan servqual pada dimensi kegunaan memperoleh nilai sebesar 3,16, termasuk kategori baik. Pengguna menilai bahwa website Perpustakaan UII sangat mudah digunakan, tercermin dari nilai tertinggi pada indikator kemudahan dengan skor 3,32. Namun, aspek tampilan visual dan tata letak website masih perlu ditingkatkan agar lebih menarik dan optimal, ditunjukkan oleh nilai terendah pada indikator tampilan sebesar 3,01. Dimensi kualitas informasi memperoleh nilai sebesar 3,21, termasuk kategori baik. Website Perpustakaan UII berhasil menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang tercermin dari nilai tertinggi indikator format sebesar 3,24. Meskipun demikian, relevansi informasi yang disediakan masih dapat ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna, terlihat dari nilai terendah pada indikator relevansi sebesar 3,19. Dan dimensi kualitas interaksi layanan memperoleh nilai sebesar 3,16, termasuk kategori baik. Pengguna sangat mengandalkan keamanan dan kepercayaan terhadap website Perpustakaan UII, hal ini dibuktikan dengan nilai tertinggi pada indikator kepercayaan sebesar 3,35. Namun, layanan personalisasi yang disediakan oleh website perlu dikembangkan agar lebih responsif dan dapat menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan individu pengguna, sebagaimana terlihat pada nilai terendah indikator personalisasi sebesar 3,03.

**Kata kunci:** Website Perpustakaan UII, Webqual 4.0, Servqual

## **ABSTRACT**

**Rifki Romadhon, S.I.P., 22200012084, “An Integrated Approach Using the Webqual 4.0 and Servqual Methods for Evaluating the Quality of the University of Islam Indonesia Library Website” Thesis, Interdisciplinary Islamic Studies Program, Library and Information Science Concentration, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.**

*This scientific paper examines the “Integration of Webqual 4.0 and Servqual Methods for Evaluating the Quality of the University of Islam Indonesia Library Website.” This scientific paper was written to determine the quality of the University of Islam Indonesia Library website. The method used in this study was quantitative research. Data analysis techniques used descriptive analysis by calculating the average value. Data collection involved a sample of 100 UII students using random sampling. Data collection methods included questionnaires (Google Forms), observation, interviews, and documentation. The research results showed that the evaluation of website quality using the Webqual 4.0 and Servqual methods on the usability dimension yielded a score of 3.16, falling into the “good” category. Users rated the UII Library website as very easy to use, reflected in the highest score on the ease of use indicator at 3.32. However, the visual appearance and layout of the website still need improvement to be more attractive and optimal, as indicated by the lowest score on the appearance indicator at 3.01. The information quality dimension scored 3.21, falling into the “good” category. The UII Library website successfully presents information in a format that meets user needs, as reflected in the highest score for the format indicator at 3.24. However, the relevance of the information provided can still be improved to better align with user expectations and needs, as seen in the lowest score for the relevance indicator at 3.19. The service interaction quality dimension received a score of 3.16, falling into the “good” category. Users highly rely on the security and trustworthiness of the UII Library website, as evidenced by the highest score on the trust indicator at 3.35. However, the personalized services provided by the website need to be developed to be more responsive and adaptable to individual user needs, as seen in the lowest score on the personalization indicator at 3.03.*

**Keywords:** UII Library Website, Webqual 4.0, Servqual

## MOTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain”

*HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur, karya ini penulis persembahkan kepada Allah SWT, Dzat Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas segala nikmat, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, penulis dapat menapaki setiap proses pembelajaran hingga menyelesaikan tesis ini, tanpa pertolongan dan izin-Nya, semua ini tidak akan mungkin tercapai.

Tesis ini juga penulis persembahkan dengan rasa cinta dan terima kasih yang tulus kepada keluarga besar dan kedua orang tua tercinta, Bapak Sugiyono dan Ibu Suwarni. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tak ternilai, serta dukungan moril dan materi yang selalu mengalir sepanjang perjalanan pendidikan ini. Kehadiran dan doa kalian adalah sumber kekuatan dalam setiap langkah penulis.

Untuk kakak dan ponakan tercinta, Agung Prawoto/Amalia Ramadhani dan Mus'ab Muhammad Agung serta Khafi Muahmmad Agung, terima kasih atas semangat, candaan, dan perhatian yang membuat hari-hari penulis tetap berwarna di tengah tekanan penyusunan tesis ini. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini, dan pencapaian ini juga menjadi milik kalian.

Serta kepada teman-teman seperjuangan Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi, teman-teman grup “PAUD Kesayangan Bunda”, teman-teman grup HMKT (Himpunan Mahasiswa Kedai Talok), dan teman-teman lain yang turut andil memberikan bantuan, masukan, dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

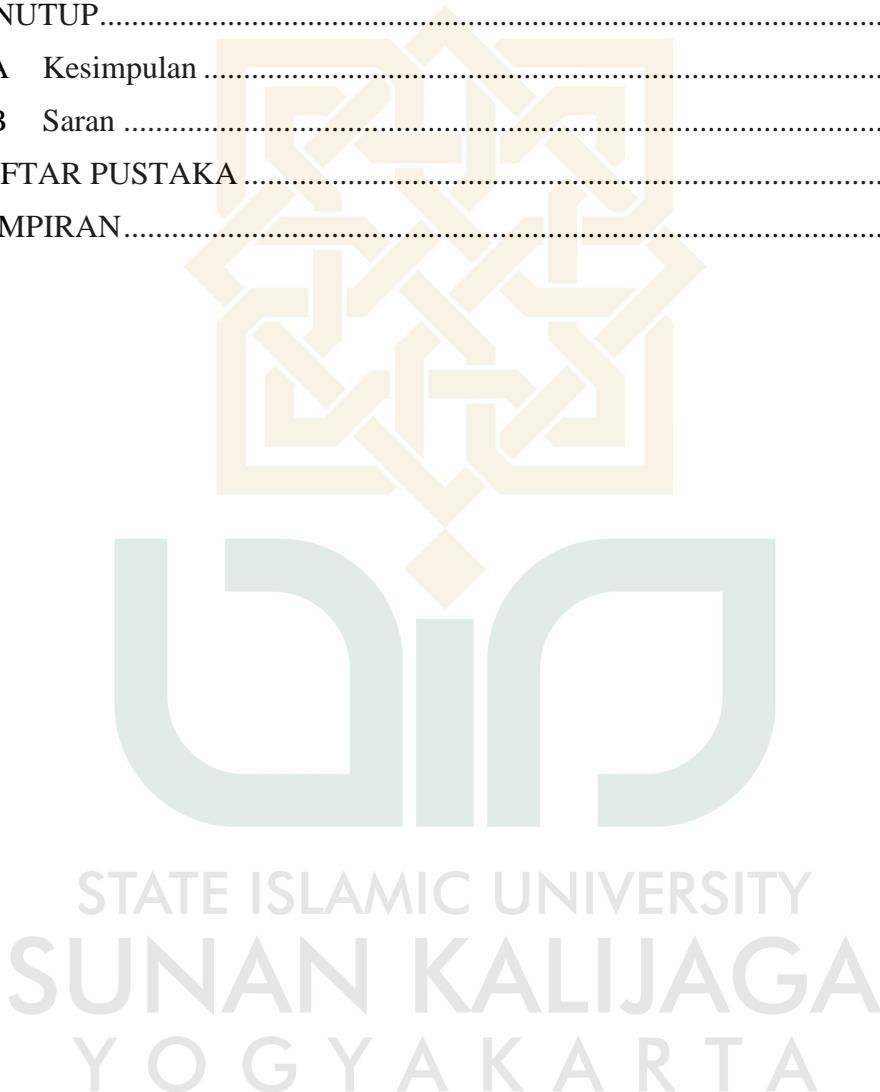
Akhirnya, persembahan ini juga penulis tujuhan kepada diri sendiri, sebagai bentuk rasa syukur dan penghargaan atas keteguhan hati, semangat pantang menyerah, serta kesabaran dalam menghadapi setiap tantangan. Terima kasih telah bertahan dan percaya bahwa setiap usaha akan membawa hasil. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan panjang yang lebih bermakna.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                       | ii   |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....               | iii  |
| NOTA DINAS PEMBIMBING.....                      | iii  |
| ABSTRAK.....                                    | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                           | vii  |
| MOTO.....                                       | vii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                       | iix  |
| DAFTAR ISI.....                                 | x    |
| DAFTAR TABEL.....                               | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xvi  |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xiv  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                        | xvi  |
| BAB I .....                                     | 1    |
| PENDAHULUAN .....                               | 1    |
| A    Latar Belakang .....                       | 1    |
| B    Rumusan Masalah .....                      | 12   |
| C    Tujuan dan Signifikansi .....              | 12   |
| 1.    Tujuan .....                              | 12   |
| 2.    Signifikansi .....                        | 12   |
| D    Kajian Pustaka .....                       | 13   |
| E    Kajian Teori .....                         | 30   |
| 1.    Website .....                             | 30   |
| 2.    Evaluasi Kualitas Website .....           | 32   |
| 3.    Webqual 4.0.....                          | 40   |
| 4.    Layanan Perpustakaan .....                | 48   |
| 5.    Model Evaluasi Layanan Perpustakaan ..... | 49   |
| 6.    Servqual .....                            | 51   |
| F    Kerangka Berpikir.....                     | 58   |
| G    Metode Penelitian .....                    | 65   |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 1. | Jenis Penelitian .....  | 65  |
| 2. | Subjek dan Objek Penelitian.....  | 65  |
| 3. | Populasi dan Sampel Penelitian.....                                     | 66  |
| 4. | Teknik Pengumpulan Data .....   | 68  |
| 5. | Definisi Operasional .....  | 71  |
| 6. | Instrumen Penelitian .....  | 77  |
| 7. | Teknik Validasi.....  | 78  |
| 8. | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....                              | 81  |
| 9. | Teknik Analisis Data .....  | 83  |
|    | H Sistematika Pembahasan .....  | 85  |
|    | BAB II.....   | 87  |
|    | GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....  | 87  |
| A  | Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.....             | 87  |
| 1. | Sejarah Singkat.....  | 87  |
| 2. | Visi-Misi dan Tujuan Perpustakaan.....                                  | 89  |
| 3. | Struktur Organisasi .....   | 90  |
| B  | Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.....                | 91  |
| 1. | Layanan Teknis.....   | 91  |
| 2. | Layanan Teknologi Informasi dan Repositori Digital .....                | 92  |
| 3. | Layanan Umum .....  | 93  |
| C  | Layanan Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.....           | 93  |
| 1. | Header.....   | 95  |
| 2. | Body.....   | 103 |
| 3. | Footer.....   | 108 |
| D  | Fasilitas Perpustakaan Universitas Islam Indonesia .....                | 108 |
|    | BAB III .....   | 111 |
|    | HASIL DAN PEMBAHASAN.....   | 111 |
| A  | Analisis Deskriptif .....   | 111 |
| 1. | Integrasi Model Kualitas Website Dimensi <i>Usability</i> (Kegunaan) .. | 112 |
| 2. | Integrasi Model Kualitas Website Dimensi Kualitas Informasi .....       | 118 |
| 3. | Integrasi Model Kualitas Website Dimensi Kualitas Interaksi Layanan     |     |
|    | 123   |     |

|  |     |
|--|-----|
| B Hasil dan Pembahasan .....               | 137 |
| 1. Dimensi Kegunaan.....                   | 137 |
| 2. Dimensi Kualitas Informasi.....         | 139 |
| 3. Dimensi Kualitas Interaksi Layanan..... | 140 |
| BAB IV .....                               | 145 |
| PENUTUP.....                               | 145 |
| A Kesimpulan .....                         | 145 |
| B Saran .....                              | 146 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                       | 148 |
| LAMPIRAN.....                              | 153 |



## **DAFTAR TABEL**

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 1: Mapping Teori dan Penelitian Pendahulu.....          | 29  |
| Tabel 2: Instrumen Penelitian Dimensi Webqual 4.0 .....       | 41  |
| Tabel 3: Instrumen Penelitian Dimensi Servqual .....          | 52  |
| Tabel 4: Definisi Operasional Webqual 4.0 dan Servqual.....   | 76  |
| Tabel 5: Skala Likert.....                                    | 78  |
| Tabel 6: Hasil Uji Validitas .....                            | 82  |
| Tabel 7: Output Uji Reliabilitas .....                        | 83  |
| Tabel 8: Rumus Skala Interval.....                            | 85  |
| Tabel 9: Rumus Menghitung Nilai Rata-Rata .....               | 111 |
| Tabel 10: Olahan Data Indikator Kemudahan .....               | 112 |
| Tabel 11: Olahan Data Indikator Pengalaman Pengguna .....     | 114 |
| Tabel 12: Olahan Data Indikator Tampilan .....                | 116 |
| Tabel 13: Olahan Data Indikator Akurasi .....                 | 118 |
| Tabel 14: Olahan Data Indikator Relevansi.....                | 120 |
| Tabel 15: Olahan Data Indikator Format .....                  | 121 |
| Tabel 16: Olahan Data Indikator Keandalan.....                | 123 |
| Tabel 17: Olahan Data Indikator Kepercayaan.....              | 125 |
| Tabel 18: Olahan Data Indikator Personalisasi.....            | 128 |
| Tabel 19: Olahan Data Indikator Komunikasi .....              | 130 |
| Tabel 20: Olahan Data Indikator Perhatian.....                | 132 |
| Tabel 21: Olahan Data Dimensi Kegunaan.....                   | 137 |
| Tabel 22: Olahan Data Dimensi Kualitas Informasi .....        | 139 |
| Tabel 23: Olahan Data Dimensi Kualitas Interaksi Layanan..... | 141 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1: Kerangka Berpikir Penelitian.....   | 64  |
| Gambar 2: Struktur Organisasi Perpustakaan UII 2024 .....                                     | 90  |
| Gambar 3: Screenshot Tampilan Website Perpustakaan UII 2025.....                              | 94  |
| Gambar 4: Screenshot Header Website Perpustakaan UII 2025 .....                               | 95  |
| Gambar 5: Screenshot Menu Profil Website Perpustakaan UII 2025.....                           | 96  |
| Gambar 6: Screenshot Menu Layanan Website Perpustakaan UII 2025 .....                         | 97  |
| Gambar 7: Screenshot Menu Koleksi Website Perpustakaan UII 2025 .....                         | 99  |
| Gambar 8: Screenshot Menu Kemitraan Website Perpustakaan UII 2025 .....                       | 100 |
| Gambar 9: Screenshot Menu Panduan Website Perpustakaan UII 2025 .....                         | 101 |
| Gambar 10: Screenshot Info Covid-19 Website Perpustakaan UII 2025 .....                       | 102 |
| Gambar 11: Screenshot Menu Bahasa Website Perpustakaan UII 2025 .....                         | 102 |
| Gambar 12: Screenshot Menu Pencarian Website Perpustakaan UII 2025 .....                      | 103 |
| Gambar 13:Screenshot Layanan E-Resources Website Perpustakaan UII 2025                        | 104 |
| Gambar 14: Screenshot Portal Lokal Jurnal Website Perpustakaan UII 2025 ...                   | 104 |
| Gambar 15: Screenshot Portal Digital Library UII Website Perpustakaan UII 2025 .....          | 105 |
| Gambar 16: Screenshot Repository UII Website Perpustakaan UII 2025 .....                      | 106 |
| Gambar 17: Screenshot E-Resources Dilanggan Website Perpustakaan UII 2025 .....               | 106 |
| Gambar 18: Screenshot Layanan Pemustaka Website Perpustakaan UII 2025..                       | 107 |
| Gambar 19: Screenshot Sarana Pengembangan Perpustakaan Website Perpustakaan<br>UII 2025 ..... | 108 |
| Gambar 20: Screenshot Bagian Footer Website Perpustakaan UII 2025 .....                       | 108 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|  |     |
|--|-----|
| Grafik 1: Rata-Rata Hitung Indikator .....                         | 136 |
| Grafik 2: Dimensi Kegunaan .....                                   | 138 |
| Grafik 3: Dimensi Kualitas Informasi.....                          | 140 |
| Grafik 4: Dimensi Kualitas Interaksi Layanan .....                 | 142 |
| Grafik 5: Rata-Rata Hitung Dimensi Evaluasi Kualitas Website ..... | 144 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1: Surat Izin Penelitian .....  | 153 |
| Lampiran 2: Surat Balasan Izin Penelitian.....                                       | 154 |
| Lampiran 3: Instrumen Penelitian.....  | 155 |
| Lampiran 4: Data Responden Berdasarkan Fakultas, Jurusan/Prodi dan Semester<br>..... | 157 |
| Lampiran 5: Hasil Uji Validitas .....  | 161 |
| Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas .....   | 178 |
| Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....   | 179 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi membawa dampak yang menjadi manfaat dalam aktivitas kehidupan sehari-hari. Dengan adanya teknologi informasi sebagai penunjang kehidupan, menjadikan aktivitas dan pekerjaan menjadi lebih baik. Teknologi informasi dapat membantu aktivitas dan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan tersebut meliputi berbagai bidang keilmuan, seperti pendidikan, industri, bisnis, militer, teknik, ilmu pengetahuan, kesehatan, pemerintahan, hiburan dan permainan, hukum dan criminal.<sup>1</sup> Salah satu perkembangan teknologi informasi dalam bidang pendidikan adalah perpustakaan. Perkembangan dunia teknologi informasi memberikan dampak yang kuat terhadap perkembangan perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat global, sehingga perpustakaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi.<sup>2</sup>

Perpustakaan tidak luput dari teknologi informasi, perkembangan perpustakaan sendiri selalu dibarengi dengan perkembangan teknologi informasi.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Al-Khowarizmi, Pengantar Teknologi Informasi: Dalam Perkembangan Data Science, (Medan: Umsu Press, 2021), 5.

<sup>2</sup> Wangsit Agung Nugroho, “Analisis Implementasi Teknologi Cloud Computing Pada Layanan Koleksi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022).

<sup>3</sup> Mulyadi, *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLIMS)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 11.

Teknologi informasi memiliki fungsi dalam pengolahan data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dan bermutu.<sup>4</sup> Perpustakaan sebagai institusi yang mengelola sumber daya informasi sudah seharusnya memanfaatkan teknologi informasi. Adanya teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang lebih optimal, terutama dalam membantu pemustaka untuk memperoleh kebutuhan informasi.<sup>5</sup> Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat membawa dampak kepada pemustaka, dimana pemustaka membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat serta kapanpun dan dimanapun mereka berada. Dengan demikian perpustakaan harus mempunyai fasilitas pendukung untuk mengatasi hal tersebut.<sup>6</sup> Salah satu fasilitas teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah penggunaan website.<sup>7</sup>

Website merupakan media komunikasi dalam bentuk *online* dengan memanfaatkan internet untuk pendistribusian informasi. Website mampu memberikan informasi dengan cara pengelolaan, pengumpulan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas. Dalam perkembangannya saat ini, perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu bagian dari kemajuan teknologi

<sup>4</sup> Tri Rachmadi, *Pengantar Teknologi Informasi* (Lampung: TIGA Ebook, 2020).

<sup>5</sup> Yulinar, “Teknologi Informasi Perpustakaan,” *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* 3, no. 1 (2019): 1–13.

<sup>6</sup> Sabri Aljar Mirantoputra Hoda, Amal Khairan, and Saiful Do Abdullah, “Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Website SMA Negeri 1 Ternate),” *JATI: Jurnal Jaringan Dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2022): 6–14.

<sup>7</sup> Elty Syera and Riche Cynthia, “Pemanfaatan Website Di Perpustakaan UPT BIT LIPI Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka,” *EDULIB: Jurnal Of Library and Information Science* 1, no. 1 (2013): 20–30.

informasi, yaitu pemanfaatan website.<sup>8</sup> Perpustakaan dapat memanfaatkan website sebagai *gateway* untuk memfasilitasi informasi-informasi tentang perpustakaan. Website perpustakaan menyediakan berbagai akses informasi, termasuk sumber daya elektronik, informasi tentang koleksi, berita dan informasi, serta layanan lainnya yang dimiliki perpustakaan. Website perpustakaan digunakan sebagai antarmuka untuk menyediakan informasi tentang sumber daya yang dimiliki. Website perpustakaan menjadi cerminan perpustakaan dalam memberikan informasi yang disediakan di perpustakaan untuk penggunanya.<sup>9</sup>

Yogyakarta dikenal sebagai kota pelajar yang memiliki sejumlah kampus tertua dan bergengsi di Indonesia, yang menjadikannya pusat pendidikan dan intelektual di tanah air. Kampus-kampus ini tidak hanya memiliki sejarah panjang, tetapi juga dikenal dengan keunggulan akademik dan kontribusinya terhadap perkembangan pendidikan nasional. Universitas Islam Indonesia (UII) merupakan kampus swasta tertua di Yogyakarta bahkan terkenal sebagai kampus tertua di Indonesia. UII didirikan pada 8 Juli 1945, bahkan sebelum Indonesia merdeka. Awalnya bernama Sekolah Tinggi Islam (STI) yang berlokasi di Jakarta, kemudian pindah ke Yogyakarta pada 1946. Selanjutnya ada Universitas Janabadra yang berdiri pada tahun 1958, Universitas Ahmad Dahlan (UAD) yang resmi didirikan pada 1960, dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) yang didirikan pada tahun 1965. Universitas Islam Indonesia (UII) selain menjadi kampus swasta tertua

---

<sup>8</sup> Yulius Andre and Kartika Gianina Tileng, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance- Performance Analysis (IPA),” *AITI: Jurnal Teknologi Informasi* 16, no. 1 (2019): 49–64.

<sup>9</sup> Uminurida Suciati, “Pemanfaatan Situs Web Perpustakaan Dalam Mempromosikan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Media Informasi* 28, no. 2 (2019): 228–45.

di Yogyakarta, juga merupakan salah satu kampus swasta terbaik di Yogyakarta. Menurut data *Times Higher Education* (THE) data tahun 2025, UII menempati posisi urutan pertama pada deretan kampus swasta di Yogyakarta. Mengikuti di posisi kedua adalah Universitas Ahmad Dahlan (UAD), di posisi ketiga Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) pada posisi keempat.<sup>10</sup>

Keunggulan akademik dan reputasi yang kuat dari kampus-kampus ini juga tercermin dalam pemanfaatan teknologi informasi, khususnya dalam pengelolaan dan pengembangan website resmi masing-masing universitas. Website yang dikelola dengan baik tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi lengkap bagi mahasiswa dan masyarakat umum, tetapi juga sebagai media interaksi dan pelayanan akademik secara digital. Penggunaan teknologi website yang mutakhir memungkinkan kampus-kampus ini untuk menyediakan akses mudah ke layanan administrasi, pendaftaran online, jadwal kuliah, portal pembelajaran, dan kebutuhan informasi lainnya.<sup>11</sup> Website yang responsif, interaktif, dan user-friendly menjadi alat penting dalam membangun reputasi digital, membuka peluang kolaborasi, serta mendukung transformasi digital dalam dunia pendidikan tinggi.<sup>12</sup> Dengan demikian, universitas-universitas yang didukung oleh teknologi informasi

<sup>10</sup> Times Higher Education, “World University Rankings 2025,” Times Higher Education, 2025, [https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/latest/world-ranking#!/length/25/locations/IDN/sort\\_by/rank/sort\\_order/asc/cols/scores](https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/latest/world-ranking#!/length/25/locations/IDN/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/scores).

<sup>11</sup> Nurul Ainun Hafidhoh et al., “Optimalisasi Website Manajemen Unira Malang Sebagai Sarana Peningkatan Informasi Dan Promosi,” *Student Research Journal* 3, no. 1 (2025): 270–77.

<sup>12</sup> Azzam Amar Ma’ruf et al., “Pengembangan Website Landing Page Prodi Informatika Universitas Pertahanan RI Menggunakan Metode Responsive Web Design,” *Jurnal Informatika* 4, no. 1 (2025): 31–38.

dalam pemanfaatan website sebagai media yang strategis untuk komunikasi dan pelayanan pendidikan.

Universitas Islam Indonesia (UII) menggunakan teknologi informasi untuk membantu meningkatkan layanan akademik kepada mahasiswa. Salah satu layanan yang memanfaatkan teknologi informasi tersebut adalah UPT Perpustakaan. UPT Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (UII) merupakan salah satu perpustakaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi website. Perpustakaan UII memanfaatkan website sebagai bagian dari layanan perpustakaan yang menyediakan informasi untuk pemustaka. Perpustakaan UII dapat membangun dan mengembangkan website perpustakaan sebagai penunjang perkembangan dan kemudahan dalam memberikan informasi yang disediakan perpustakaan. Website Perpustakaan UII memiliki beberapa komposisi menu yang ditampilkan pada halaman utama. *Header* website UII berisi link yang mengarah ke website universitas dan link *gateway* UII. Terdapat menu-menu utama seperti *button home*, profil, layanan, koleksi, kemitraan, panduan, info Covid-19, menu bahasa, dan mesin pencarian. Pada tubuh website terdapat menu portal jurnal UII, *digital library* UII, repository UII, dan menu layanan perpustakaan, seperti *e-resources* dilanggan, top lokal jurnal, *one search resources*, layanan pemustaka, jam buka perpustakaan, serta rumah-rumah jurnal yang dilanggan Perpustakaan UII. Pada *footer* website menampilkan menu survey kebutuhan koleksi, usulan pengadaan koleksi, kuesioner kepuasan dan kebutuhan pemustaka, menu berita dan informasi terkini

Perpustakaan UII, serta alamat, sosial media, dan kontak narahubung Perpustakaan UII.<sup>13</sup>

Berdasarkan tanya jawab bulan September 2024 dengan salah satu pustakawan A, Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang tertua di Yogyakarta yang didirikan pada tahun 1945, dan perpustakaan didirikan 5 tahun setelahnya yaitu berdiri pada tahun 1950. Sedangkan untuk website perpustakaannya sendiri mulai dibangun jauh setelahnya, yaitu pada tahun 2007.<sup>14</sup> Selama website UPT Perpustakaan UII diimplementasikan, sudah pernah ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas website tersebut. Seperti penelitian tentang evaluasi kualitas website perpustakaan UII berdasarkan persepsi pengguna akhir, diperoleh hasil penelitian bahwa website Perpustakaan UII memiliki kualitas website yang sangat baik.<sup>15</sup> Penelitian lainnya tentang evaluasi perpustakaan digital UII pada saat pandemi Covid-19. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan digital UII dapat membantu efektivitas dan memudahkan pengguna perpustakaan mengakses sumber informasi yang tidak terbatas ruang dan waktu. Meskipun demikian, Perpustakaan UII masih perlu menambah koleksi digital lainnya selain (tugas akhir, e-jurnal dan *e-resources* berbahasa Inggris). Penambahan koleksi digital tersebut seperti buku ajar yang sering menjadi buku pegangan mahasiswa. Perpustakaan UII juga perlu mengembangkan mesin pencarian dengan cara khusus dengan sistem

---

<sup>13</sup> “Website Perpustakaan UII,” <https://library.uii.ac.id/>. Selasa, 23 Juni 2024.

<sup>14</sup> (A.P., Pustakawan Perpustakaan UII, Direktorat Perpustakaan UII, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 24 April 2025)“.

<sup>15</sup> Fathia Azra Ananda, “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual” (Universitas Sumatera Utara, 2023).

*Boolean (AND, OR, dan NOT).*<sup>16</sup> Selanjutnya penelitian tentang analisis elemen kunci pada website Perpustakaan UII. Penelitian ini memperoleh hasil dari analisis menggunakan 6 (enam) elemen kunci Shedroff (isi, organisasi dan navigasi, desain visual, performa, kesesuaian, dan interaktivitas), secara keseluruhan hasil dari pada masing-masing elemen, bahwa website Perpustakaan UII memiliki kesesuaian yang baik, selain elemen interaktivitas, karena website belum memiliki umpan balik atau *feed back* dan *live comment* dan komunikasi masih bersifat satu arah.<sup>17</sup> Meskipun telah dilakukan penelitian evaluasi yang berkaitan dengan website Perpustakaan UII dengan keseluruhan hasil adalah baik, namun tidak menutup kemungkinan bahwa di dalam website Perpustakaan UII masih ditemukan beberapa menu yang mengalami *missing link* ataupun *URL error*, selain dari beberapa masukan yang telah dituliskan oleh para peneliti di atas.

Berdasarkan hasil observasi website Perpustakaan UII yang dilakukan peneliti pada bulan September 2024, peneliti menemukan beberapa masalah yang terdapat pada website Perpustakaan UII. Terdapat beberapa HTML (*Hypertext Markup Language*) atau konten web yang tidak dapat terhubung/*error*. Fungsi HTML adalah untuk mengelola rangkaian data dan informasi yang dapat diakses dan ditampilkan melalui konten sebuah website. HTML merupakan pondasi dari sebuah website yang membantu dalam menyalurkan berbagai informasi-informasi

<sup>16</sup> Anton Rispariyanto and Vebby Venri Yendri, “Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas Islam Indonesia Pada Masa Pandemi,” *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 9, no. 1 (2023): 43–52.

<sup>17</sup> Hana Isnaini Al Husna and Syifaun Nafisah, “Analisis Elemen Kunci Website Berdasar Konsep Shedroff Pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia,” *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 10, no. 1 (2019): 1–10.

yang dibutuhkan pengguna.<sup>18</sup> Pada menu profil, sub menu “Perpustakaan Fakultas Kedokteran” tidak memiliki alamat yang terhubung ke situs web. Menu Kemitraan pada sub-menu “*Aussie Banget/Australian Corner*” alamat yang dituju tidak merespon.<sup>19</sup> Terdapat beberapa alamat jurnal yang ditampilkan tidak dapat ditemukan. Seperti yang terdapat pada menu *Top Local Jurnal*, yaitu pada Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam dan Jurnal Hukum Ius Quia Iustum. Halaman menu *Top Local Jurnal* ini menampilkan 10 jurnal popular yang dimiliki UII. Kemudian, terdapat beberapa masalah pada alamat yang dicantumkan pada beberapa panduan yang terdapat pada menu “Panduan”. Seperti pada panduan penelusuran koleksi melalui OPAC. Perintah pertama adalah memilih menu “UII-OPAC” pada halaman utama website, sedangkan pada halaman utama website tidak terdapat menu atau alamat untuk membuka OPAC.<sup>20</sup> Selanjutnya pada panduan akses repositori alamat web (<http://rac.uii.ac.id.>) yang tertulis pada panduan untuk membuka web repositori tidak dapat merespon. Kemudian terdapat *missing file* untuk mengunduh buku panduan pada alamat buku panduan akses repositori dan panduan akses TA.<sup>21</sup>

HTML yang tidak dapat diakses menjadikan pengalaman pengguna yang buruk, membuat pengguna merasa kecewa karena informasi dalam sebuah website, konten merupakan hal utama yang perlu diperhatikan. Konten merupakan informasi yang harus disampaikan kepada pengguna website. Ketika konten web yang disajikan tidak dapat diakses atau halaman *error*, pengguna tidak memperoleh

---

<sup>18</sup> Melda Agnes Manuhutu Ahmad Nazaruddin, Tati Haryati, *Dasar Pemrograman Web*, ed. 1 (Jawa Barat: Widina Media Utama, 2024), 34-35.

<sup>19</sup> “Website Perpustakaan UII,” <https://library.uii.ac.id/>. Sabtu, 7 September 2024.

<sup>20</sup> “Website Perpustakaan UII,” <https://library.uii.ac.id/>. Sabtu, 7 September 2024.

<sup>21</sup> “Website Perpustakaan UII,” <https://library.uii.ac.id/>. Sabtu, 7 September 2024.

informasi yang dibutuhkan dan menghambat aktivitas akademika dan penelitian. Oleh karena itu membangun suatu website perlu memperhatikan struktur penyusunnya yang jelas agar dapat memberikan kemudahan pemustaka secara optimal.<sup>22</sup>

Perpustakaan UII dalam menerapkan layanan berbasis website perlu didukung adanya kualitas layanan yang baik untuk disajikan kepada penggunanya. Selain kualitas produk, kualitas dari layanan yang disediakan, juga merupakan hal penting untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna agar tetap menggunakan layanan yang diberikan. Memberikan kemudahan berarti bahwa sebuah website harus mudah untuk digunakan agar dapat dikategorikan sebagai website yang baik. Website Perpustakaan UII adalah perwakilan dari Perpustakaan UII. Salah satu perannya yaitu memberikan layanan kepada para pengguna, khususnya bagi masyarakat civitas akademika UII. Namun, apabila terdapat suatu alasan tertentu yang membuat pengguna merasa kesusahan karena website memiliki banyak kerepotan untuk digunakan, maka layanan untuk memberikan kemudahan tidak dapat terpenuhi.<sup>23</sup> Sebagai jaminan bahwa website yang disediakan Perpustakaan UII telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk memastikan tidak adanya permasalahan yang ditemukan di dalam website.<sup>24</sup> Semakin baik kualitas website,

---

<sup>22</sup> Al Husna and Nafisah, “Analisis Elemen Kunci Website Berdasar Konsep Shedroff Pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.”

<sup>23</sup> Siti Mardiana, “An Integrated Model of Webqual 4 . 0 and SERVQUAL : Answer to the Next Research Call,” *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)* 25, no. 1 (2023): 137–50.

<sup>24</sup> Mahida Hanifah Rahmadini, Asif Faroqi, and Anita Wulansari, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 11, no. 2 (2022): 433–44.

maka semakin besar tingkat kepuasan seseorang. Semakin besar tingkat kepuasan seseorang terhadap website, maka semakin tinggi intensitas seseorang dalam menggunakan website tersebut.<sup>25</sup>

Evaluasi kualitas website dapat dilakukan dengan menggunakan metode Webqual. Webqual merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna. Metode Webqual 4.0 dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat.<sup>26</sup> Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dilakukan menggunakan 3 (tiga) dimensi, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Kemudian dari ketiga dimensi dibagi menjadi 5 (lima) sub-dimensi yaitu, kegunaan, desain, informasi, kepercayaan, dan empati.<sup>27</sup> Ketiga dimensi Webqual 4.0 merupakan dimensi yang berkaitan dengan layanan *online* yang diberikan oleh organisasi ke penggunanya. Untuk mengukur kualitas layanan, metode Seryqual merupakan salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan tersebut. Untuk mengetahui lebih lanjut kualitas website Perpustakaan UII berdasar persepsi pengguna, maka pada penelitian ini akan

<sup>25</sup> Gisella Roliani, Tristiyanto, and Yunda Heningtyas, “Implementasi Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website UPT Perpustakaan UNILA,” *Jurnal Komputasi* 6, no. 2 (2018): 15–22.

<sup>26</sup> Bela Damanik, Raissa Amanda Putri, and Aninda Muliani Harahap, “Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik Uin Sumatera Utara,” *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)* 8, no. 1 (2024): 15–23.

<sup>27</sup> Stuart J Barnes and Richard T Vidgen, “An Intergrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality,” *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, no. 3 (2002): 114–27.

mengkombinasikan metode Webqual 4.0 dengan Servqual. Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithami (1988) metode Servqual dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada awal perkembangannya, metode Servqual dirancang untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dalam organisasi jasa dan ritel.<sup>28</sup> Umumnya metode Servqual ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang bersifat fisik atau konvensional.<sup>29</sup> Namun seiring berkembangnya teknologi informasi, dewasa ini hampir semua organisasi menyediakan layanan berbasis digital. Metode Servqual terbukti dapat digunakan sebagai metode untuk mengukur layanan berbasis digital.<sup>30</sup> Oleh karena itu, pada penelitian ini untuk mengukur ketiga dimensi Webqual 4.0, peneliti mengkombinasikan metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan yang berbasis layanan digital, yaitu website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah pada website Perpustakaan UII yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik mengkaji kualitas website Perpustakaan UII dengan mengkombinasikan dua model evaluasi, yaitu Webqual 4.0 dan Servqual. Peneliti berharap penggabungan dua metode ini akan menghasilkan hasil

<sup>28</sup> Leonard L Berry, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

<sup>29</sup> Gloriano Gloriano and Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–45.

<sup>30</sup> Silvia Gunawan, Kata Kunci, and Kualitas Layanan, "Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Diktika Program Kampus Merdeka)," *Mdp Student Conference (Msc)* 1, no. 1 (2022): 526–37.

evaluasi kualitas layanan yang lebih komprehensif dan mendalam, khususnya berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan yang berbasis digital. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pendekatan Integrasi Metode Webqual 4.0 Dan Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia”.

## **B Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, dapat diketahui bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia berdasarkan metode Webqual 4.0 dan Servqual?”

## **C Tujuan dan Signifikansi**

### **1. Tujuan**

Tujuan peneliti yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia berdasarkan persepsi pengguna yang diukur dengan metode Webqual 4.0 dan Servqual.

### **2. Signifikansi**

#### a. Teoritis

- 1) Menerapkan metode Servqual sebagai model evaluasi pada layanan perpustakaan berbasis digital.
- 2) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam bidang evaluasi kualitas website perpustakaan dengan metode Webqual 4.0 dan Servqual.

- 3) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam mengevaluasi kualitas website perpustakaan.

b. Praktis

- 1) Bagi institusi yang dijadikan subjek penelitian, hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas website perpustakaan.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, dapat dipergunakan sebagai sumber rujukan dalam melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan evaluasi kualitas website perpustakaan.

#### D Kajian Pustaka

Kajian pustaka memiliki tujuan utama yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang serupa dengan penelitian saat ini. Kajian pustaka juga menghubungkan penelitian dengan sumber literatur-literatur, dan mengisi ruang-ruang kosong dalam penelitian selanjutnya.<sup>31</sup> Kajian pustaka yang tertera di dalam penelitian ini merupakan penelitian-penelitian terdahulu yang membahas topik-topik serupa yaitu kajian evaluasi website. Pada kajian pustaka ini peneliti menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian

---

<sup>31</sup> Najmi Fuady, “Mekanisme Pendisiplinan Dalam Layanan Peminjaman Buku Di Perpustakaan (Studi Kasus Keterlambatan Pengembalian Buku Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)” (UIN Sunan Kalijaga, 2019).

saat ini. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan ini menjadi dasar mengapa penelitian ini dilakukan.

Metode Webqual 4.0 merupakan metode yang lazim digunakan untuk pengukuran kualitas website perpustakaan. Penelitian yang berkaitan dengan kualitas website perpustakaan dengan metode Webqual 4.0 sebelumnya pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. *Pertama* penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0”. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Udayana dengan total populasi 26.950 pada tahun 2021. Untuk menentukan jumlah banyaknya sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 100 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara acak menggunakan *probability sampling*. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data dengan menggunakan uji T dan uji F, kemudian dari hasil analisis tersebut data dideskripsikan secara sistematis untuk mengambil sebuah kesimpulan. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa, berdasarkan hasil perhitungan yang didapat maka variabel *information quality*, *interaction quality* dan *usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Perpustakaan Udayana. Hasil dari variabel *information quality* pada indikator menyediakan informasi yang mudah dimengerti memperoleh hasil sebesar 74% dan indikator menyediakan informasi tepat waktu sebesar 58%. Variabel *interaction quality* dengan indikator kemudahan dalam memberi masukan memperoleh hasil 76% dan

indikator adanya suasana komunitas di website perpustakaan sebesar 59%.

Variabel *usability* dari indikator adanya penambahan pengetahuan dari web perpustakaan memiliki nilai sebesar 83% dan indikator tampilan web perpustakaan dengan nilai sebesar 54%. Prioritas peningkatan perlu dilakukan pada sisi tampilan website Perpustakaan Universitas Udayana karena indikator tersebut memiliki nilai paling kecil dan berpengaruh pada kepuasan pengguna.<sup>32</sup>

*Kedua*, penelitian berjudul “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Populasi penelitian ini adalah pengunjung website Perpustakaan UINSU pada bulan September – April 2022, yaitu sebanyak 3.834 orang. Penentuan banyaknya sampel menggunakan rumus Slovin. Hasil penghitungan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara teknik sampling insidental, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dirasa cocok menjadi responden. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, analisis data dengan menggunakan nilai persentase untuk menarik sebuah kesimpulan. Hasil penelitian diperoleh Aspek kemudahan pengguna dengan nilai persentase (94,1%) dikategorikan baik. Artinya website Perpustakaan UINSU mudah untuk digunakan pengguna. Aspek kualitas informasi dengan nilai persentase

---

<sup>32</sup> Kadek Aryana Dwi Putra et al., “Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0,” *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 14, no. 2 (2022): 148–65.

(78,9%) dikategorikan baik. Artinya website Perpustakaan UINSU memiliki kualitas informasi akurat, up to date, relevan, dan dapat dipercaya. Aspek kualitas website dengan nilai persentase (82,2%) dikategorikan baik. Artinya website Perpustakaan UINSU nyaman digunakan, aman, dan komunikatif. Secara keseluruhan kualitas website Perpustakaan UINSU yang diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dapat dikategorikan baik. Artinya website Perpustakaan UINSU sudah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.<sup>33</sup>

*Ketiga*, penelitian yang berjudul ” Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Asahan (UNA) Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Pemilihan sampel dilakukan secara acak dengan jumlah sampel yang digunakan sejumlah 100 responden, yang merupakan pengguna website Perpustakaan UNA. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan analisis data dengan menggunakan nilai persentase untuk menarik hasil penelitian. Hasil penelitian yang didapat bahwa kualitas website perpustakaan Universitas Asahan cukup baik, ditinjau dari kemudahan pengguna memiliki nilai persentase sebesar 61%, kualitas informasi memiliki nilai persentase sebesar 66% dan kualitas interaksi dengan nilai persentase sebesar 71%. Secara keseluruhan kualitas website Perpustakaan Universitas Asahan yang diukur menggunakan metode Webqual 4.0 dengan dimensi kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi memiliki nilai baik, yang artinya website Perpustakaan UNA sudah dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

---

<sup>33</sup> Muslih Faturrahman Trisnawati Hadi, Neila Susanti, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek* 2, no. 1 (2023): 21–30.

Meskipun demikian, Perpustakaan UNA masih perlu meningkatkan kualitas websitenya agar mencapai hasil yang maksimal.<sup>34</sup>

*Keempat*, penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang, pengambilan sampel dilakukan dengan cara *random sampling* yang dilakukan di lingkungan Perpustakaan UMN Al Washliyah. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan kausal komparatif, yaitu mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat. Diperoleh hasil penelitian yaitu, aspek *usability* secara umum mempunyai kualitas baik dengan nilai persentase 80%. Aspek *information quality* memiliki kualitas baik dengan nilai persentase 107%, hal ini menunjukkan kualitas informasi yang diberikan website perpustakaan mudah diterima serta dipahami oleh pengguna perpustakaan UMN Al Washliyah. Aspek *service interaction quality* mempunyai kualitas baik dengan nilai persentase 96%. Secara keseluruhan hasil evaluasi website dengan metode Webqual 4.0 pada perpustakaan UMN Al Washliyah berdasarkan persepsi pengguna akhir memiliki kualitas yang baik, artinya pengguna website

---

<sup>34</sup> Muslih Fathurrahman, Rizky Agustama, and Achiriah, “Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Asahan (UNA) Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial* 2, no. 9 (2023): 31–40.

perpustakaan merasa dengan mudah memahami dan merasa terbantu dengan layanan yang telah disediakan.<sup>35</sup>

Berdasarkan pada hasil penelitian-penelitian yang telah dijabarkan di atas, terbukti dengan banyaknya penelitian yang menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website perpustakaan. Penelitian tersebut menunjukan, bahwa metode Webqual 4.0 merupakan metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas website perpustakaan.

Penelitian berkaitan dengan kualitas layanan umumnya sering menggunakan metode Servqual untuk metode pengukurannya. Namun pada tinjauan pustaka ini, metode Servqual tidak hanya digunakan untuk mengukur layanan secara konvensional saja, akan tetapi juga dapat digunakan untuk mengukur layanan berbasis digital. Penggunaan metode Servqual pada layanan berbasis digital ini dapat dibuktikan dengan adanya penelitian yang telah dilakukan oleh: *Pertama* dengan judul penelitian “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web”. Jumlah populasi penelitian ini sejumlah 9.180 orang terhitung dari bulan Januari – Maret 2018 yang datang berobat pada Klinik X. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Diperoleh sampel sejumlah 100 orang yang dijadikan responden penelitian. Metode penelitian kuantitatif deskriptif , analisis data dengan cara

---

<sup>35</sup> Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, and Franindya Purwaningtyas, “Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan* 2, no. 2 (2024): 240–51.

statistic deskriptif untuk memperoleh nilai pelayanan berdasarkan persentase kumulatif tingkat kepuasan dan harapan pasien. Hasil penelitian diperoleh hasil persentase tiap variabel merata pada kisaran 70%, pada dimensi sikap dan penampilan diperoleh persentase 71.88% pasien menyatakan puas, pada dimensi keandalan 72.70% pasien puas, pada dimensi waktu menunggu obat yaitu 71.30% pasien puas, pada dimensi jaminan 72.88% pasien menyatakan puas, pada dimensi empati pasien puas sebesar 70.33%, pada dimensi sarana dan fasilitas pasien puas sebesar 72,20%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat pada enam dimensi dengan menggunakan e-Servqual, diperoleh hasil bahwa dimensi keandalan, waktu tunggu resep, empati serta sarana dan fasilitas dirasa penting untuk diperhatikan. Secara keseluruhan hasil yang diperoleh dari dimensi e-Servqual memiliki hasil baik. Selain itu untuk dimensi jaminan dan sikap & penampilan merupakan dimensi yang penting untuk menjadi prioritas dalam pelayanan kefarmasian di Klinik X.<sup>36</sup>

*Kedua*, dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)”. Penghitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik *non-probability* atau Teknik quota sampling. Jumlah sampel yang

---

<sup>36</sup> Leonov Rianto, Gilang Al’Qarana, and Alifa Sabrina, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web,” *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia* 1, no. 3 (2019): 210–24.

digunakan sebanyak 96 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru. Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan analisis data dilakukan dengan cara uji T dan uji F. Dari penelitian ini diperoleh hasil uji secara simultan (Uji F) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> dan X<sub>5</sub> secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,1$  dan nilai F hitung  $113,375 > F$  tabel 1,91, artinya terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil evaluasi didapatkan kesimpulan bahwa variabel Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 44,8%, sedangkan secara simultan variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi  $\alpha = 10\%$ .<sup>37</sup>

Ketiga, dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual”. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang, yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Keseluruhan responden adalah mahasiswa aktif Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (UPNVJT). Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan analisis datanya menggunakan nilai rata-rata dengan

---

<sup>37</sup> Yuni Septiani, Edo Arribe, and Risnal Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43.

membandingkan nilai gap yang diperoleh untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Dari penelitian ini memperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pengguna website layanan Portal Layanan Mahasiswa UPNVJT sangat memenuhi kepuasan pengguna dengan tingkat kepuasan sebesar 85,94% dan skor Servqual sebesar -0,64 dimana hasil tersebut berada pada rentang kategori sangat memenuhi kepuasan pengguna. Dari kelima dimensi Servqual, dimensi *empathy* memiliki gap yang paling kecil yakni sebesar -0,53 sedangkan dimensi yang memiliki gap paling besar adalah *responsiveness* dengan nilai gap sebesar -0,82.<sup>38</sup>

Berdasar pada penelitian yang telah dilakukan, penelitian-penelitian di atas menjadi dasar pada penelitian ini untuk menggabungkan metode Servqual dalam pengukuran layanan perpustakaan berbasis digital, yaitu pengukuran pada layanan website perpustakaan. Metode Servqual terbukti dapat digunakan tidak hanya untuk mengukur kualitas layanan konvensional saja. Penelitian di atas membuktikan bahwa metode Servqual juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis digital. Oleh karena itu pada penelitian ini menerapkan metode Servqual untuk menjadi salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website perpustakaan.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan di atas, menunjukan bahwa metode Webqual 4.0 dan metode Servqual merupakan

---

<sup>38</sup> Marylda Salma Wajendra Dewi, Salma Nabila, and Salwa Ghaliyah Hilaly, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual,” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 4, no. 2 (2023): 198–207.

metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis digital. Kombinasi dari kedua metode ini sebelumnya pernah dilakukan oleh penelitian lainnya. Seperti penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual dan Servqual”. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis faktor. Berdasarkan olah data penelitian diperoleh hasil pengukuran menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa variabel pada metode Webqual dan metode Servqual sangat berpengaruh dengan kualitas layanan website dan menunjukkan keterkaitan antar variabel. Hasil dari analisis regresi dan analisis faktor, disimpulkan bahwa metode yang baik digunakan untuk website Jurusan Matematika adalah Servqual, karena dilihat dari tingkat berpengaruhnya variabel- variabel pada Servqual terhadap kualitas layanan website lebih berpengaruh dibandingkan dengan Webqual.<sup>39</sup>

Selanjutnya penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual”. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 200 orang, yang merupakan pelanggan Indihome Kota Palembang. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan untuk analisis data dilakukan dengan mencari nilai rata-rata

---

<sup>39</sup> Amelia Ayu Permatasari, Mochammad Chandra Saputra, and Aditya Rachmadi, “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual Dan Servqual,” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3, no. 1 (2019): 1145–1152.

untuk menarik hasil kesimpulan. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika dimensi kepuasan (tindakan subjektif dari indeks *usability*) ditingkatkan, maka ukuran objektif indeks *usability* dapat meningkatkan secara signifikan. Aspek- aspek objektif dan subjektif yang menjadi faktor penilaian *usability* mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan dari hampir semua responden dalam menggunakan layanan aplikasi mobile myIndiHome. Berdasarkan hasil analisis data kepuasan pengguna terdapat pada grafik tingkat kepuasan pengguna mengenai layanan aplikasi mobile myIndihome berdasarkan dimensi Servqual dan Webqual. Yang berada pada kriteria puas yaitu service *interaction quality* dan *usability* dari dimensi variabel Webqual dengan rata-rata hasil pengujian 8,759399 dan 4,771422 serta *assurance* dari dimensi variabel Servqual dengan rata-rata hasil pengujian 5,898632. Sedangkan yang berada pada kriteria tidak puas yaitu *emphaty* dengan rata-rata hasil pengujian 0,396939.<sup>40</sup>

Penelitian di atas dengan pengkombinasian dua metode evaluasi layanan yaitu Webqual dan Servqual menunjukkan bahwa kombinasi dari kedua metode evaluasi ini dapat dilakukan untuk mengukur kualitas layanan berbasis digital. Kombinasi dua metode ini dapat mengukur kualitas layanan berbasis digital secara komprehensif. Hal ini dibuktikan dengan adanya kedua penelitian di atas yang telah dilakukan. Berdasar pada penelitian tersebut, kombinasi

---

<sup>40</sup> Endah Saputri and Dedy Syamsuri, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual,” *Jurnal Tekno Kompak* 14, no. 1 (2020): 27–32.

metode Webqual dan Servqual juga sangat memungkinkan untuk diterapkan di perpustakaan, yaitu untuk mengukur kualitas website perpustakaan.



| No                        | Nama Pengarang dan Tahun  | Judul   | Variabel  | Metode                 |                                      | Hasil Penelitian  |
|---------------------------|---|---|---|------------------------|--------------------------------------|---|
|                           |   |   |   | Penelitian             | Analisis Data                        |   |
| Penelitian Metode Webqual |   |   |   |                        |                                      |   |
| 1                         | Kadek Aryana DP, I Putu Suhartika, Ni Putu Premierita Haryani, Nyoman Ayu Sukma Pramestisari (2022) | Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0  | 1. <i>Usability</i><br>2. <i>Information Quality</i><br>3. <i>Interaction Quality</i> | Pendekatan kuantitatif | 1. Uji T dan Uji F<br>2. Deskriptif  | Kualitas website berdampak nyata pada kepuasan pengguna, jika kualitas website perpustakaan mengalami peningkatan maka persentase kepuasan pengguna akan meningkat.   |
| 2                         | Trisnawati Hadi, Neila Susanti, Muslih Faturrahman (2023)   | Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0 | 1. Kemudahan Pengguna<br>2. Kualitas Informasi<br>3. Kualitas Interaksi               | Pendekatan Kuantitatif | 1. Nilai Persentase<br>2. Deskriptif | Kualitas website Perpustakaan UINSU yang diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 secara keseluruhan masuk ke dalam dikategorikan baik. Artinya, bahwa kualitas website Perpustakaan UINSU yang diukur dari dimensi kemudahan |

|   |   |  |   |  |                                      |   |
|---|---|--|---|--|--------------------------------------|---|
|   |   |  |   |  |                                      |   |
| 3 | Rizky Agustama, Achiriah, Muslih Fathurrahman (2023)                  | Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Asahan (Una) Menggunakan Metode Webqual 4.0                          | 1. <i>Usability</i><br>2. <i>Information Quality</i><br>3. <i>Service Interaction Quality</i> | Penelitian kuantitatif                                     | 1. Nilai persentase<br>2. Deskriptif | Kualitas website Perpustakaan Universitas Asahan yang diukur menggunakan metode Webqual 4.0, secara keseluruhan memiliki persentase nilai baik, yang artinya website Perpustakaan UNA sudah dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.   |
| 4 | Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, Franindya Purwaningtyas (2024) | Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0 | 1. <i>Usability</i><br>2. <i>Information Quality</i><br>3. <i>Service Interaction Quality</i> | Penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal komparatif | 1. Nilai persentase<br>2. Deskriptif | Secara keseluruhan hasil evaluasi website dengan model Webqual 4.0 pada perpustakaan UMN Al Washliyah berdasarkan persepsi pengguna akhir memiliki kualitas yang baik, artinya pengguna website perpustakaan merasa dengan mudah memahami dan merasa terbantu dengan layanan yang telah disediakan. |

|   |   |  |   |   |                        |                                      |  |
|---|---|--|---|---|------------------------|--------------------------------------|--|
| 5 | Leonov Rianto, Gilang Al'Qarana, Alifa Sabrina (2019) | Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web   | X | 1. <i>Responsiveness</i><br>2. <i>Reliability</i><br>3. <i>Assurance</i><br>4. <i>Empathy</i><br>5. <i>tangible</i> | Penelitian kuantitatif | 1. Nilai persentase<br>2. Deskriptif | Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilihat pada enam dimensi dengan menggunakan e-SERVQUAL, diperoleh hasil bahwa dimensi keandalan, waktu tunggu resep, empati serta sarana dan fasilitas dirasa penting untuk diperhatikan. Secara keseluruhan hasil yang diperoleh dari dimensi e-Servqual memiliki hasil baik |
| 6 | Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah (2020)     | Analisis Layanan Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru) |   | 1. <i>Tangible</i><br>2. <i>Reliability</i><br>3. <i>Responsibility</i><br>4. <i>Assurance</i><br>5. <i>Empathy</i> | Penelitian kuantitatif | 1. Uji T dan Uji F<br>2. Deskriptif  | Terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap variabel kepuasan pengguna.  |
| 7 | Marylda Salma Wajendra Dewi, Salma Nabila,            | Analisis Kepuasan Pengguna terhadap  |   | 1. <i>Tangible</i><br>2. <i>Reliability</i>   | Penelitian kuantitatif | 1. Nilai rata-rata                   | Kesimpulan, kualitas website portal layanan  |

|  |  |  |   |                        |  |   |        |
|--|--|--|---|------------------------|--|---|--------|
|  | Salwa Ghaliyah Hilaly (2023)   | Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual                        | 3. <i>Responsibility</i><br>4. <i>Assurance</i><br>5. <i>Empathy</i>  |                        | 2. Nilai Gap<br>3. Deskriptif                      | mahasiswa sangat memenuhi kepuasan pengguna, berdasarkan perhitungan gap, semakin kecil tingkat kesenjangan semakin baik kualitas layanannya.                                 | UPNVJT |
| Penelitian Metode Kombinasi Webqual dan Servqual |  |  |   |                        |  |   |        |
| 8  | Amellia Ayu Permatasari, Mochammad Chandra Saputra, Aditya Rachmadi (2019) | Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual dan Servqual | 1. <i>Usability</i> (Webqual)<br>2. <i>Information Quality</i> (webqual)<br>3. <i>Service Interaction Quality</i> (Webqual)<br>4. <i>Usability</i> (Servqual)<br>5. <i>Information Quality</i> (Servqual)<br>6. <i>Service Reliability</i> (Servqual)<br>7. <i>Assurance</i> (Servqual)<br>8. <i>Empathy</i> (Servqual) | Penelitian kuantitatif | 1. Analisis regresi berganda<br>2. Analisis faktor | Hasil pengukuran menggunakan analisis regresi menunjukkan bahwa sangat berpengaruh antar variabel dengan kualitas layanan website dan menunjukkan keterkaitan antar variabel. |        |

|          |  |  |   |                        |                                     |  |
|----------|--|--|---|------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>9</b> | Endah Saputri dan Dedy Syamsuar (2020) | Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual | 1. <i>Assurance</i><br>2. <i>Empathy</i><br>3. <i>Information Quality</i><br>4. <i>Reliability</i><br>5. <i>Responsiveness</i><br>6. <i>Service interaction quality</i><br>7. <i>Tangible</i><br>8. <i>Usability</i><br>9. <i>User satisfaction</i> | Penelitian kuantitatif | 1. Nilai rata-rata<br>2. Deskriptif | Hasil pengolahan menunjukkan bahwa jika dimensi kepuasan (tindakan subjektif dari indeks <i>usability</i> ) ditingkatkan, maka ukuran obyektif indeks <i>usability</i> dapat meningkatkan secara signifikan. |
|----------|--|--|---|------------------------|-------------------------------------|--|

Tabel 1: Mapping Teori Dan Penelitian Pendahulu



Berdasar pada *Table 1* terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Persamaan penelitian terdapat pada metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website, yaitu menggunakan metode Webqual 4.0. Pembeda pada penelitian ini terletak pada model pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas website. Pada tiga dimensi metode Webqual 4.0, penelitian ini mengkombinasikan dengan metode Servqual. Metode Servqual merupakan model evaluasi yang biasa digunakan untuk pengukuran kualitas layanan secara konvensional, akan tetapi pada penelitian ini akan mencoba menerapkan metode Servqual untuk diterapkan pada layanan berbasis digital untuk mengukur kualitas dari ketiga dimensi Webqual 4.0 tersebut. Sedangkan untuk penelitian dengan kombinasi metode Webqual 4.0 dan Servqual, sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, artinya kedua metode tersebut dapat digunakan secara bersama untuk mengukur layanan berbasis digital. Namun pada penelitian terdahulu yang sudah dilakukan belum ditemukan penelitian yang menerapkan metode Webqual 4.0 dan Servqual untuk mengukur kualitas layanan digital di perpustakaan. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti akan menggunakan metode Webqual 4.0 dan metode Servqual untuk mengukur kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

## E Kajian Teori

### 1. Konsep Website

Website merupakan kumpulan-kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar statis atau dinamis, suara,

animasi, atau gabungan dari semuanya yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dan masing-masing bangunan dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.<sup>41</sup> Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat di sebuah *domain* atau *subdomain* yang mengandung informasi di dalamnya. Website merupakan suatu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia seperti teks, gambar, audio, dan video yang dapat diakses dengan menggunakan perangkat lunak (*browser*) yang terhubung dengan internet. Website merupakan kumpulan halaman yang berisikan informasi data digital berupa teks, gambar, audio, video, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jaringan internet.<sup>42</sup> Dari beberapa pengertian website di atas, dapat disimpulkan bahwa website merupakan kumpulan halaman-halaman situs yang berada di dalam *domain* atau *subdomain* yang di dalamnya mengandung informasi-informasi digital (teks, gambar, audio, video, animasi) yang dapat diakses dengan menggunakan browser yang terhubung dengan koneksi internet.

Teknologi web saat ini telah berkembang mulai dari 1.0 sampai dengan 4.0. Web 1.0 didefinisikan sebagai fase pertama teknologi website muncul dan meluas secara mendasar selama tahun 1990-an. Pada awalnya web 1.0 hanya dapat digunakan untuk membaca, tidak dapat mengembangkan dan memposting konten untuk situs yang dikunjungi. Fase kedua website dikenal

---

<sup>41</sup> Rahmat Hidayat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*, 1st ed. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 2.

<sup>42</sup> Muhammad Ibnu Sa'ad, *Otodidak Web Programming: Membuat Website Edutainment* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020), 3-5.

dengan web 2.0, yang muncul antara tahun 2000 sampai dengan 2009. Revolusi web 2.0 menghadirkan jejaring sosial, interaktivitas tinggi, dan partisipasi pengguna memproduksi konten. Penggunaan situs web yang popular pada saat itu adalah Wikipedia, Facebook, YouTube, Twitter, dan Instagram. Fase ketiga website adalah web 3.0 atau web semantik, mulai dikembangkan mulai pada tahun 2010. Web 3.0 dirancang untuk mengatur pencarian konten dan tampilan yang dilihat oleh pengguna. Tujuannya adalah pengoptimalan pencarian *online*, berdasarkan minat dan keinginan pengguna. Kemudian lahir fase terbaru dari website yang dikenal dengan web 4.0. Web 4.0 muncul sebagai generasi web baru dengan membawa konsep yaitu menyatukan semua aspek web 2.0 dan web 3.0 untuk menjadi benar-benar ada di mana-mana.<sup>43</sup> Menurut para pakar, tampilan web 4.0 diprediksi pada tahun 2020-2030 akan dikaitkan dengan empat teknologi dengan konsep; (a) kecerdasan buatan, (b) nanoteknologi, (c) telekomunikasi, dan (d) antarmuka yang dikendalikan.<sup>44</sup>

## 2. Evaluasi Kualitas Website

Webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen.<sup>45</sup> Barnes dan Vidgen telah mengembangkan metode Webqual sejak awal tahun 1998 untuk menilai kualitas website. Metode

<sup>43</sup> Andi Asari et al., *Pengembangan Web*, 1st ed. (Malang: Media Nusa Creative, 2023), 3-5.

<sup>44</sup> K. Cahaya A. Khanzode and Ravindra D. Saronde, “Evolution Of The World Wide Web: From Web 1.0 to 6.0.,” *International Journal Of Digital Library Services* 6, no. 2 (2016): 1-11.

<sup>45</sup> Putra Palipi et al., “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Methodist Indonesia),” *Methosisfo : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 2, no. 2 (2022): 60–70.

Webqual sejak awal dikembangkannya sampai tahun 2002 telah mengalami beberapa kali perkembangan, yaitu mulai dari Webqual 1.0 sampai dengan Webqual 4.0.<sup>46</sup>

a. Webqual 1.0

Versi pertama dari instrumen Webqual (Webqual 1.0) dikembangkan sebagian dari hasil lokakarya kualitas yang diadakan dengan bantuan siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas situs web sekolah bisnis. Lokakarya kualitas dilengkapi dengan tinjauan literatur tentang kualitas SIA dan literatur mengenai evaluasi situs web. Instrumen Webqual disempurnakan melalui proses penyempurnaan berulang dengan menggunakan kuesioner percontohan sebelum dirilis ke populasi yang lebih besar. Instrumen yang terdiri dari 24 pertanyaan ini diuji dengan aplikasi dalam *domain* situs web sekolah bisnis di Inggris. Mengikuti praktik standar dalam QFD, responden diminta untuk menilai setiap situs web sekolah bisnis dalam 24 pertanyaan kualitas dan untuk menunjukkan bagaimana serta seberapa penting setiap kualitas bagi mereka. Analisis dari data yang terkumpul menghasilkan satu pertanyaan tidak valid. Berdasarkan analisis reliabilitas, 23 pertanyaan yang tersisa dikelompokkan ke dalam empat dimensi utama: *Ease of Use* (kemudahan pengguna), *Experience*

---

<sup>46</sup> Noora Qotrun Nada and Setyoningsih Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jurnal Informatika UPGRIS* 1, no. 2 (2015): 112–19.

(pengalaman), *Information* (informasi), *and Communication and Integration* (komunikasi dan integrasi).<sup>47</sup>

- 1) Kemudahan pengguna; pengguna mampu berkeliling situs dan menemukan sesuatu yang dicari. Aspek-aspek penting dalam kemudahan pengguna adalah sederhana, intuitif, dan navigasi yang konsisten.
- 2) Pengalaman; pengalaman visual dan pribadi dari mengunjungi situs. Hal-hal yang perlu diperhatikan termasuk desain, penggunaan warna dan gaya, serta membangun minat dan rasa komunitas.
- 3) Informasi; akses ke konten informasi berkualitas baik. Informasi tersebut sesuai untuk dikonsumsi oleh pengguna. Biasanya, informasi tersebut harus mudah dibaca dan dipahami, relevan, terkini, dapat diandalkan, dan disediakan melalui tingkat detail dan format yang sesuai.
- 4) Komunikasi dan Integrasi; cara situs tersebut terintegrasi dengan lingkungan eksternal dan komunikasi dengan pengguna. Hal ini termasuk kemampuan untuk menemukan dan kembali ke situs, integrasi atau tautan dengan lain, kecepatan dan keamanan komunikasi, dan penyediaan umpan balik dan kontak lainnya.

Penerapan Webqual 1.0 memiliki kualitas informasi yang lebih baik, namun lemah dalam hal interaksi layanan. Oleh karena itu pada

---

<sup>47</sup> Stuart J. Barnes and Richard T. Vidgen, “Assessing the Quality of Auction Web Sites,” *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, no. September (2001): 189–200.

perkembangan Webqual 2.0 akan memperbaiki dimensi pada interaksi layanan.

b. Webqual 2.0

Pengembangan Webqual 2.0 dari Webqual 1.0 dipicu oleh kebutuhan untuk meningkatkan pengukuran kualitas website, terutama dalam konteks interaksi pengguna. Webqual 1.0, yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000, memiliki fokus yang kuat pada kualitas informasi, tetapi kurang dalam aspek interaksi layanan. Hal ini menjadi jelas ketika diterapkan pada website jenis *Business to Consumer* (B2C), di mana kualitas interaksi pengguna tidak terwakili dengan baik. Webqual 2.0 dirancang untuk memperluas model dengan menambahkan dimensi baru yang lebih menekankan pada kualitas interaksi, mengadopsi elemen dari model Servqual yang lebih dikenal dalam pengukuran kualitas layanan. Pengembangan Webqual 2.0 membutuhkan beberapa perubahan signifikan pada instrumen Webqual 1.0. Dalam memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen melakukan analisis terhadap instrumen Servqual dalam konteks situs web *Electronic Commerce* (EC) dan membuat rincian perbandingan antara Servqual dan Webqual 1.0. Instrumen Webqual 2.0 tetap mempertahankan 24 pertanyaan. Hasil tinjauan terdapat pertanyaan yang berlebihan dan adanya konteks yang tumpang tindih akan dihapuskan. Hasil perbandingan ini memperoleh sebagian besar pertanyaan utama dalam Servqual dimasukkan ke dalam Webqual2.0. Instrumen yang dihasilkan kemudian diuji dalam *domain* toko buku online, dibantu siswa

yang diminta untuk mengevaluasi toko EC seperti Amazon, Blackwells, dan Toko Buku.<sup>48</sup>

Meningkatnya penggunaan internet dan e-commerce, ada kebutuhan mendesak untuk alat ukur yang dapat menangkap pengalaman pengguna secara komprehensif. Webqual 2.0 berusaha memenuhi kebutuhan ini dengan memberikan kerangka kerja yang lebih baik untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan interaksi mereka dengan website. Secara keseluruhan, transisi dari WebQual 1.0 ke Webqual 2.0 mencerminkan evolusi dalam pemahaman tentang kualitas layanan website dan pentingnya interaksi pengguna dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, Webqual 2.0 memperkenalkan tiga dimensi utama, yaitu: *Quality of Website* (kualitas website), *Quality of Information* (kualitas informasi), dan *Quality of Service Interaction* (kualitas interaksi layanan).<sup>49</sup>

- 1) Kualitas website; dimensi ini mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan website. Aspek-aspek yang dinilai dalam dimensi ini adalah kemudahan navigasi, kejelasan interaksi, desain yang menarik, dan pengalaman positif.
- 2) Kualitas informasi; dimensi ini menilai mutu dari sebuah informasi yang disediakan oleh website. Kualitas informasi meliputi, akurasi, relevansi, keterbacaan, dan informasi terkini.

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> Nada and Wibowo, “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Jurnal Informatika UPGRIS* 1, no. 2 (2015): 112-119.

- 3) Kualitas interaksi layanan; dimensi ini fokus pada pengalaman interaksi pengguna dengan layanan yang disediakan oleh website. Dimensi ini meliputi, keamanan transaksi, personalisasi, dan komunikasi.

Ketiga dimensi ini saling melengkapi untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas sebuah website dari perspektif pengguna, sehingga membantu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### c. Webqual 3.0

Webqual 1.0 kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi. Demikian pula, di mana Webqual 2.0 menekankan kualitas interaksi, Webqual 2.0 kehilangan beberapa dari poin utama dari kualitas informasi Webqual 1.0. Kedua instrumen tersebut berisi berbagai kualitas yang berkaitan dengan situs web sebagai objek teknis. Dalam meninjau instrumen, Barnes dan Vidgen menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan ke dalam tiga area yang berbeda. Untuk menguji instrumen Webqual 3.0, Barnes dan Vidgen memutuskan untuk menggunakan domain lelang *online*, yaitu pada domain Amazon, eBay, dan QXL. Dalam pengujinya, Barnes dan Vidgen menggunakan Webqual 3.0 yang didasarkan pada tiga dimensi kualitas yang dirasakan oleh pelanggan yaitu; *Information Quality* (kualitas informasi), *Interaction Quality* (kualitas interaksi), *Site Design Quality* (kualitas desain situs). Hasil pengujian tersebut ditemukan hasil yang menunjukan bahwa instrumen

yang didasari pada dimensi kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas desain situs memiliki keandalan yang signifikan.<sup>50</sup>

- 1) Kualitas informasi; dimensi ini menilai kualitas informasi yang disediakan oleh website. Kualitas informasi meliputi, informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan.
- 2) Kualitas interaksi; dimensi ini menilai dari sisi website itu sendiri, seperti reputasi yang baik, aman untuk bertransaksi, keamanan data pribadi, dan memberikan seperti yang dijanjikan.
- 3) Kualitas desain situs; dimensi ini menekankan pada tampilan pada website, seperti mudah dinavigasikan, tampilan yang menarik, dan memproyeksikan rasa kompetensi.

d. Webqual 4.0

Metode Webqual 4.0 mengalami perkembangan pada dimensi kualitas desain situs menjadi dimensi *usability* (kegunaan). Hal ini didasari oleh beberapa literatur primer dan sekunder yang menyebabkan aspek kegunaan menggantikan aspek kualitas desain situs dalam versi Webqual 4.0. Aspek kegunaan menekankan pada pengguna dan persepsi mereka, bukan pada desain perancangan sebuah situs. dimensi kegunaan diambil dari literatur di bidang interaksi manusia dan komputer dan yang terbaru adalah kegunaan web. Kegunaan berkaitan dengan pragmatisme tentang bagaimana pengguna memandang dan berinteraksi dengan situs Web:

---

<sup>50</sup> Barnes and Vidgen, "Assessing the Quality of Auction Web Sites."

apakah mudah dinavigasi? Apakah desainnya sesuai dengan jenis situsnya?.

Webqual telah berkembang dengan menggunakan lokakarya kualitas, analisis faktor untuk mengidentifikasi pengelompokan pertanyaan, dan literatur dari tiga bidang penelitian inti: kualitas informasi dari penelitian *Information System* (IS) sebagai kekuatan utama; kualitas interaksi layanan dari pemasaran; dan kegunaan dari interaksi manusia-komputer. Dengan demikian, Webqual 4.0 berkembang dengan menggunakan tiga dimensi penilaian, yaitu; *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan).<sup>51</sup>

- 1) Kegunaan; kualitas yang berkaitan dengan "desain situs" dan "kegunaan"; misalnya, tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan citra yang disampaikan kepada pengguna.
- 2) Kualitas informasi; Kualitas konten situs: kesesuaian informasi dengan tujuan pengguna, misalnya akurasi, format, dan relevansi.
- 3) Kualitas interaksi layanan; Kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari situs lebih dalam, yang diwujudkan dengan "kepercayaan" dan "empati"; misalnya, masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs.

---

<sup>51</sup> Barnes and Vidgen, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality."

### 3. Webqual 4.0

Instrumen WebQual telah dikembangkan sejak awal tahun 1998 dan telah berevolusi melalui proses penyempurnaan yang berulang-ulang di berbagai domain perdagangan elektronik dan pemerintahan elektronik. Aplikasi WebQual sebelumnya diuji dengan mengukur situs Web sekolah bisnis di Inggris, toko buku Internet, perusahaan kecil, dan domain lelang *online*. Pengembangan Webqual 4.0 merupakan versi terakhir yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen. Menurutnya, Webqual 4.0 merupakan versi yang paling ideal untuk menilai kualitas sebuah Website. Dimensi-dimensi yang ada pada Webqual 4.0 disusun dengan menggunakan sumber-sumber literatur primer dan sekunder serta hasil evaluasi dari Webqual sebelumnya. Sehingga dimensi pada Webqual 4.0 ini menjadi penyempurnaan dari versi Webqual sebelumnya. Metode Webqual 4.0 mengubah penilaian pelanggan yang awalnya berupa data kualitatif menjadi data metrik kuantitatif yang berguna untuk membantu pengambilan keputusan manajemen. Metode ini memungkinkan untuk mengukur perbandingan web yang dibuat antara organisasi dalam industri yang sama atau untuk organisasi yang sama dari waktu ke waktu.<sup>52</sup> Berikut adalah instrumen yang ada pada metode Webqual 4.0:

| No | Deskripsi  |
|----|--|
| 1  | Saya merasa situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan  |
| 2  | Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti |
| 3  | Saya merasa situs ini mudah dinavigasi                     |
| 4  | Saya merasa situs ini mudah digunakan                      |

---

<sup>52</sup> *Ibid.*

|    |   |
|----|---|
| 5  | Situs ini memiliki penampilan yang menarik  |
| 6  | Desainnya sesuai dengan jenis situs   |
| 7  | Situs ini menyampaikan rasa kompetensi  |
| 8  | Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya                                |
| 9  | Memberikan informasi yang akurat  |
| 10 | Memberikan informasi yang dapat dipercaya   |
| 11 | Memberikan informasi yang tepat waktu   |
| 12 | Memberikan informasi yang relevan   |
| 13 | Memberikan informasi yang mudah dipahami  |
| 14 | Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat                               |
| 15 | Menyajikan informasi dalam format yang sesuai                                     |
| 16 | Memiliki reputasi yang baik   |
| 17 | Terasa aman untuk menyelesaikan transaksi   |
| 18 | Informasi pribadi saya terasa aman  |
| 19 | Menciptakan rasa personalisasi  |
| 20 | Menyampaikan rasa kebersamaan   |
| 21 | Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi                                  |
| 22 | Saya merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan |

Tabel 2: Instrumen Penelitian Dimensi Webqual 4.0

Sumber: Barnes dan Vidgen (2002). Diterjemahkan dengan Software DeepL.

Merujuk pada dimensi Webqual 4.0, maka instrumen penelitian pada tabel 2 dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Kegunaan

Sub-dimensi kegunaan mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat menggunakan sebuah website. Sub-dimensi ini menilai seberapa mudah pengguna dapat menavigasikan situs, memahami informasi yang disajikan, dan melakukan interaksi dengan elemen-elemen di dalamnya.

Aspek-aspek yang diperhatikan dalam sub-dimensi kegunaan termasuk desain antarmuka, kejelasan navigasi, serta pengalaman pengguna dalam mempelajari cara menggunakan situs tersebut. Berdasarkan pada tabel 2, sub-dimensi kegunaan terdiri dari dua (2) indikator yang termuat pada nomor 1-4, 7 dan 8. Indikator tersebut meliputi; kemudahan dan pengalaman pengguna.

### 1) Kemudahan

Indikator kemudahan termuat pada item pertanyaan nomor 1,2, 3, dan 4, yaitu:

- a) Situs mudah dipelajari untuk dioperasikan.
- b) Interaksi situs jelas dan dapat dimengerti.
- c) Situs mudah dinavigasikan.
- d) Situs mudah digunakan.

Indikator kemudahan mengacu pada kualitas sebuah situs web yang memungkinkan pengguna untuk dengan cepat memahami dan menggunakan fungsionalitas yang ada tanpa kesulitan. Ini mencakup beberapa aspek penting dalam pengembangan situs web, yaitu mudah untuk dioperasikan, interaksi jelas dan dapat dimengerti, mudah dinavigasikan dan mudah untuk digunakan. Situs harus dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan, sehingga pengguna merasa nyaman saat berinteraksi.

### 2) Pengalaman Pengguna

Indikator pengalaman pengguna termuat pada nomor 7 dan 8, yaitu:

- a) Situs memberikan rasa kompetensi.
- b) Situs menciptakan pengalaman positif.

Indikator pengalaman pengguna adalah konsep yang berkaitan dengan bagaimana situs web dapat mempengaruhi persepsi pengguna dan interaksi mereka terhadap konten dan fitur situs. Situs memberikan rasa kompetensi merupakan sebuah konsep yang mengacu pada kemampuan situs untuk membuat pengguna merasa percaya diri dan terampil saat menggunakannya. Situs yang menciptakan pengalaman positif berfokus pada kenyamanan dan kepuasan pengguna selama berinteraksi dengan konten. Menyediakan konten yang relevan, informatif, dan menarik sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif. Pengguna cenderung kembali ke situs jika mereka menemukan apa yang dibutuhkan dalam konten yang disajikan. Dengan demikian, pengalaman pengguna ini merupakan konsep untuk menciptakan situs web yang tidak hanya menarik tetapi juga fungsional, mendorong keterlibatan pengguna, dan meningkatkan pengalaman keseluruhan di situs.

b. Desain

Sub-dimensi desain mengacu pada seberapa menarik tampilan sebuah website saat pengguna menggunakan sebuah website. Aspek yang diperhatikan dalam sub-dimensi desain yaitu desain antarmuka pada situs tersebut. Berdasarkan pada tabel 2, sub-dimensi desain termuat pada nomor 5 dan 6. Sub-dimensi desain tersebut yaitu:

- 1) Situs memiliki penampilan menarik.
- 2) Desain sesuai dengan jenis situs.

Indikator tampilan mengacu pada konsep penting dalam pengembangan situs web yang berfokus pada tampilan sebuah situs. Penampilan menarik dari sebuah situs web mencakup elemen visual yang dirancang untuk menarik perhatian pengunjung dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Serta tampilan situs harus disesuaikan dengan tujuan dan audiens targetnya. Dengan demikian, penampilan menarik dan desain yang sesuai dengan jenis situs sangat penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan efektif dalam mencapai tujuan dari situs tersebut.

c. Informasi

Sub-dimensi informasi berfokus pada seberapa besar kualitas informasi yang disajikan di situs website. Kualitas informasi mencakup aspek seperti akurasi dan relevansi sebuah informasi, serta format yang disajikan website. Informasi yang berkualitas tinggi harus mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan pada tabel 2, sub-dimensi informasi terdiri dari tiga (3) indikator yang termuat pada nomor 9-15. Indikator tersebut meliputi; akurasi, relevansi, format.

1) Akurasi

Indikator akurasi termuat pada nomor 9, 10, 11, yaitu:

- a) Memberikan informasi yang akurat.
- b) Memberikan informasi yang dapat dipercaya.

- c) Memberikan informasi yang tepat waktu.

Indikator akurasi memiliki tiga konsep penting dalam penyampaian informasi di dunia digital. Masing-masing konsep ini berperan dalam membangun kredibilitas dan efektivitas situs web. Informasi yang akurat adalah informasi yang benar dan sesuai dengan fakta. Informasi yang dapat dipercaya adalah informasi yang pengguna merasa yakin akan kebenarannya. Informasi yang tepat waktu adalah informasi yang disajikan pada saat yang relevan dan tidak usang. Dengan demikian, ketiga konsep ini akurasi, kepercayaan, dan ketepatan waktu merupakan pondasi penting bagi situs web untuk membangun kredibilitas dan memberikan pengalaman positif bagi penggunanya.

## 2) Relevansi

Indikator relevansi termuat pada nomor 12 dan 13, yaitu:

- a) Memberikan informasi yang relevan.
- b) Memberikan informasi yang mudah dipahami.

Indikator relevansi membahas konsep penting dalam penyampaian konten di situs web. Informasi yang relevan adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan, minat, atau konteks pengguna. Informasi yang mudah dipahami berarti bahwa konten disajikan dengan cara yang jelas dan sederhana, sehingga pengguna dapat dengan cepat memahami isi informasi tersebut. Dengan demikian indikator relevansi dengan konsep informasi relevan dan informasi mudah dipahami adalah kunci untuk menciptakan situs web yang efektif dalam menyampaikan informasi

kepada pengguna. Situs yang mampu memenuhi kedua aspek ini akan lebih berhasil menarik perhatian dan mempertahankan minat pengunjungnya.

### 3) Format

Indikator format termuat pada nomor 14 dan 15, yaitu:

- a) Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat.
- b) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.

Indikator format membahas konsep penting dalam penyampaian informasi yang efektif di situs web. Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat merujuk pada kemampuan situs untuk penyampaian informasi dengan kedalaman yang detail dan harus disampaikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Penggunaan istilah yang tepat dan tidak ambigu sangat penting untuk menghindari kebingungan di antara penerima informasi. Memberikan informasi dalam format yang sesuai berarti menyajikan data atau informasi dengan cara yang paling efektif dan mudah dipahami oleh pengguna. Format yang sesuai membantu pengguna memahami informasi lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi dalam format menarik dapat meningkatkan kemampuan pengguna untuk mengingat informasi tersebut.

### d. Kepercayaan

Sub-dimensi kepercayaan menilai bagaimana kualitas layanan antara pengguna dan layanan yang diberikan website berlangsung. Sub-dimensi ini mencakup aspek keamanan dalam transaksi atau komunikasi

yang terjadi di situs. Berdasarkan pada tabel 2, sub-dimensi kepercayaan termuat pada nomor 16, 17, 18, dan 22. Sub-dimensi kepercayaan tersebut yaitu:

- 1) Memiliki reputasi yang baik.
- 2) Aman untuk menyelesaikan transaksi.
- 3) Informasi pribadi terasa aman.
- 4) Merasa yakin bahwa barang/jasa dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan.

Sub-dimensi kepercayaan membahas konsep-konsep penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sebuah situs web, terutama dalam konteks *e-commerce*. Reputasi yang baik menunjukkan bahwa situs telah diakui sebagai sumber informasi atau layanan yang dapat diandalkan. Situs dengan banyak ulasan positif biasanya dianggap lebih terpercaya. Situs harus memastikan bahwa informasi pribadi pengguna dilindungi saat menggunakan situs.

e. Empati

Sub-dimensi empati menilai bagaimana sebuah situs memberikan perhatian kepada pengguna dengan berkomunikasi di sebuah situs web. Sub-dimensi ini mencakup aspek seperti memberikan rasa personalisasi melalui komunikasi yang terjadi di situs. Berdasarkan pada tabel 2, sub-dimensi empati termuat pada nomor 19, 20, dan 21. Sub-dimensi empati tersebut meliputi:

- 1) Menciptakan rasa personalisasi.

- 2) Menyampaikan rasa kebersamaan.
- 3) Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi.

Sub-dimensi empati membahas konsep yang merujuk pada kemampuan situs web untuk menyesuaikan pengalaman pengguna berdasarkan preferensi, minat, dan perilaku individu. Sub-dimensi empati membahas konsep yang merujuk pada kemampuan situs web untuk menciptakan suasana di mana pengguna merasa terhubung satu sama lain, berbagi pengalaman, dan berpartisipasi dalam komunitas. Hal ini menciptakan interaksi yang lebih relevan dan menarik bagi setiap pengunjung. Website yang menyediakan komunikasi dua arah, di mana pengguna tidak hanya menerima informasi tetapi juga dapat memberikan umpan balik atau bertanya, akan menciptakan dialog yang lebih dinamis antara organisasi dan penggunanya.

#### **4. Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dalam pelaksanaannya memerlukan perencanaan untuk penyelenggaranya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan koleksi yang mereka butuhkan. Layanan perpustakaan adalah pemberi informasi dan fasilitas yang disediakan perpustakaan kepada pemustaka dan melalui layanan perpustakaan pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai sumber dan media. Layanan yang disediakan perpustakaan meliputi layanan informasi, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan multimedia, silang layan, dan jasa Pendidikan pengguna. Layanan yang

disediakan perpustakaan kepada pemustaka mencakup penyediaan bahan koleksi tercetak, non-cetak, dan digital atau elektronik. Tujuan layanan perpustakaan adalah menjadikan perpustakaan sebagai pusat terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi untuk mendukung kegiatan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu ujung tombak dalam penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan pemustaka serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan.<sup>53</sup>

## 5. Model Evaluasi Layanan Perpustakaan

### a. Servqual

Servqual adalah model evaluasi yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada tahun 1988 untuk mengukur kualitas layanan. Model ini berfokus pada perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dan persepsi mereka tentang layanan yang sebenarnya diterima. Parasuraman dkk. mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbedaan (gap) antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Mereka berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang mereka terima dalam praktiknya. Servqual telah menjadi alat penting dalam penelitian pemasaran dan manajemen kualitas, memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam

---

<sup>53</sup> Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*, 1st ed. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 2.

penyampaian layanan mereka. Model ini telah banyak diterapkan di berbagai sektor, termasuk perhotelan, kesehatan, dan pendidikan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, Servqual menawarkan kerangka kerja yang sistematis untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan pengalaman pelanggan, menjadikannya salah satu model paling berpengaruh dalam studi kualitas layanan hingga saat ini. Dimensi Servqual yang dikenalkan oleh Parasuraman dkk. adalah; *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).<sup>54</sup>

#### b. Libqual

Libqual adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang dikembangkan dari metode servqual. Libqual digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Libqual adalah alat evaluasi khusus untuk perpustakaan yang mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dengan fokus pada tiga dimensi utama: Aksesibilitas: Kemudahan akses ke sumber daya informasi. Kualitas koleksi: Relevansi dan keberagaman koleksi perpustakaan. Layanan interpersonal: Interaksi antara staf dan pengguna.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Berry, Parasuraman, and Zeithaml, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.”

<sup>55</sup>Purwaningsih and Athanasia Octaviani Puspita Dewi, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital IIateng Menggunakan Metode Digqual,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 4 (2019): 214–27.

## 6. Servqual

Metode Servqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan. Metode ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang berfungsi untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yaitu; Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Pada penelitian ini, Metode servqual menjadi salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website Perpustakaan UII. Servqual merupakan model pengukuran kualitas jasa yang lebih umum dan fleksibel, yang pada awalnya banyak digunakan untuk mengukur berbagai industri termasuk retail, manufaktur, dan jasa. Karena website perpustakaan merupakan layanan digital yang lebih fokus pada aspek interaksi layanan dan pengalaman pengguna secara umum. Servqual yang mengukur dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat lebih tepat untuk menilai kualitas layanan berbasis website yang sifatnya lebih luas dan tidak spesifik perpustakaan. Metode servqual lebih mudah dimodifikasi untuk konteks layanan website, karena tidak terlalu mengikat pada konteks perpustakaan fisik, sehingga peneliti lebih leluasa untuk menyesuaikan indikator yang relevan dengan layanan website Perpustakaan UII<sup>56</sup>. Berikut adalah penjabaran instrumen dimensi Servqual.<sup>57</sup>

| No | Deskripsi |
|----|-----------|
|----|-----------|

<sup>56</sup> Rayhanah, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang” (Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2019).

<sup>57</sup> Berry, Parasuraman, and Zeithaml, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.”

|    |  |
|----|--|
| 1  | XYZ memiliki peralatan yang mutakhir   |
| 2  | Fasilitas XYZ menarik secara visual  |
| 3  | Karyawan XYZ berpakaian dengan baik dan tampak rapi  |
| 4  | Tampilan fasilitas fisik XYZ sesuai dengan jenis layanan yang diberikan                          |
| 5  | Ketika XYZ berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya.                |
| 6  | Ketika Anda memiliki masalah, XYZ bersympati dan meyakinkan                                      |
| 7  | XYZ dapat diandalkan   |
| 8  | XYZ menyediakan layanannya pada waktu yang dijanjikan  |
| 9  | XYZ menyimpan catatannya secara akurat   |
| 10 | XYZ tidak memberi tahu pelanggan secara pasti kapan layanan akan dibentuk                        |
| 11 | Anda tidak menerima layanan yang cepat dari karyawan XYZ   |
| 12 | Karyawan XYZ tidak selalu bersedia membantu pelanggan.   |
| 13 | Karyawan XYZ terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan segera                   |
| 14 | Anda dapat mempercayai karyawan XYZ  |
| 15 | Anda merasa aman bertransaksi dengan karyawan XYZ  |
| 16 | Karyawan XYZ bersikap sopan  |
| 17 | Karyawan mendapatkan dukungan yang memadai dari XYZ untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik |
| 18 | XYZ tidak memberikan perhatian secara individual kepada anda                                     |
| 19 | Karyawan XYZ tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada anda                               |
| 20 | Karyawan XYZ tidak mengetahui apa yang menjadi kebutuhan anda                                    |
| 21 | Karyawan XYZ tidak mementingkan kepentingan anda   |
| 22 | XYZ tidak memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan mereka                       |

Tabel 3: Instrumen Penelitian Dimensi Servqual

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Diterjemahkan dengan Software DeepL.

**Note:** XYZ yang dimaksud pada tabel 3 mengacu pada sebuah organisasi atau institusi.

Merujuk pada dimensi Servqual, maka instrumen penelitian pada tabel 3 dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Bukti Nyata

Dimensi bukti nyata mencakup semua elemen yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna. Dimensi ini menilai pada aspek fisik dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Dimensi ini mengukur seberapa besar kualitas layanan yang diberikan organisasi atau institusi kepada penggunanya. Berdasarkan pada tabel 3, dimensi bukti nyata terdiri dari dua (2) indikator yang termuat pada nomor 1-4. Indikator tersebut meliputi; fasilitas dan tampilan.

1) Fasilitas

Indikator fasilitas termuat pada nomor 1 dan 2, yaitu:

- a) Memiliki peralatan yang mutakhir.
- b) Fasilitas fisik yang menarik secara visual.

Indikator fasilitas memiliki konsep yang berfokus dalam menciptakan lingkungan yang mendukung efektivitas operasional dan pengalaman pengguna. Peralatan yang mutakhir merujuk pada penggunaan teknologi dan alat-alat terbaru yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam suatu organisasi. Fasilitas fisik yang menarik secara visual mencakup desain interior dan eksterior yang dirancang untuk menciptakan kesan positif bagi pengunjung atau pelanggan.

2) Tampilan

Indikator tampilan termuat pada nomor 3 dan 4, yaitu:

- a) Karyawan berpakaian dengan baik dan tampak rapi
- b) Tampilan fasilitas fisik yang diberikan sesuai dengan jenis layanan.

Indikator tampilan mengacu pada konsep penting untuk menciptakan citra positif dan pengalaman pengguna pada suatu organisasi. Karyawan yang berpakaian dengan baik merujuk pada penampilan profesional yang mencerminkan identitas dan nilai-nilai organisasi. Tampilan fasilitas fisik merujuk pada kondisi dan desain ruang fisik tempat layanan diberikan. Ini mencakup elemen-elemen seperti kebersihan, tata letak, dekorasi, dan kenyamanan fasilitas yang disesuaikan dengan karakteristik layanan yang ditawarkan.

b. Keandalan

Dimensi keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan. Dimensi ini mencakup konsistensi ketepatan waktu dalam memenuhi janji dan keandalan dalam memberikan layanan. Dimensi ini mengukur seberapa handal sebuah organisasi atau institusi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pengguna.

Berdasarkan pada tabel 3, dimensi keandalan termuat pada nomor 5, 7, 8, dan 9. Dimensi keandalan tersebut meliputi:

- 1) Ketika XYZ berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya.

- 2) XYZ menyediakan layanannya pada waktu yang dijanjikan.
- 3) XYZ dapat diandalkan.
- 4) XYZ menyimpan catatannya secara akurat.

Dimensi keandalan berkaitan dengan komitmen yang akan diberikan dalam manajemen kualitas layanan. Dimensi ini menekankan pentingnya komitmen organisasi terhadap janji yang dibuat kepada pelanggan. Ini berarti bahwa jika suatu organisasi menjanjikan untuk menyelesaikan tugas atau memberikan layanan pada waktu tertentu, mereka harus memenuhi janji tersebut. Dimensi keandalan berkaitan dengan bagaimana sebuah organisasi menunjukkan keandalannya terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika pengguna menghadapi masalah, organisasi memberikan jaminan bahwa mereka akan menangani masalah tersebut dengan serius. Pernyataan ini mengacu pada kemampuan organisasi untuk memenuhi janji dan komitmen yang telah dibuat.

c. Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta memberikan perhatian kepada pengguna. Dimensi ini mencakup kecepatan dalam merespon permintaan atau keluhan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini mengukur kemampuan dan kesigapan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pengguna.

Berdasarkan pada tabel 3, dimensi daya tanggap termuat pada nomor 10-13. Dimensi daya tanggap tersebut meliputi:.

- 1) XYZ tidak memberi tahu pelanggan secara pasti kapan layanan akan dibentuk.
- 2) Anda tidak menerima layanan yang cepat dari karyawan XYZ.
- 3) Karyawan XYZ tidak selalu bersedia membantu pelanggan.
- 4) Karyawan XYZ terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan segera.

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada pengguna. Dimensi daya tanggap menyoroti kemampuan sebuah organisasi dalam memberikan layanan dengan cepat atau responsif. Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan kepada pengguna akan mempengaruhi pengalaman pengguna untuk berkunjung kembali.

d. Jaminan

Dimensi jaminan berkaitan dengan sikap dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Dimensi ini mencakup komunikasi yang baik, kepercayaan, serta sikap sopan santun dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Dimensi jaminan digunakan untuk mengukur kepercayaan dan sikap yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna. Berdasarkan pada tabel 3, dimensi jaminan termuat pada nomor 14, 15, dan 17. Dimensi jaminan tersebut meliputi:

- 1) Anda dapat mempercayai karyawan XYZ.
- 2) Anda merasa aman bertransaksi dengan karyawan XYZ.
- 3) Karyawan mendapatkan dukungan yang memadai dari XYZ untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

Dimensi jaminan mengacu pada aspek penting dari hubungan antara pelanggan dan karyawan dalam konteks organisasi, yaitu kepercayaan dan rasa aman. Dimensi jaminan ini mencakup keyakinan bahwa karyawan akan memberikan informasi yang akurat, memenuhi komitmen, dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta keyakinan bahwa transaksi akan diproses dengan benar dan data pribadi akan dilindungi.

e. Empati

Dimensi empati mengacu pada perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Dimensi empati digunakan untuk mengukur kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian dan sikap pengertian kepada pengguna. Berdasarkan pada tabel 3, dimensi empati termuat pada nomor 6, 16, 18-22. Dimensi empati tersebut meliputi:

- 1) Ketika Anda memiliki masalah, XYZ bersimpati dan meyakinkan.
- 2) Karyawan XYZ bersikap sopan.
- 3) XYZ tidak memberikan perhatian secara individual kepada anda.
- 4) Karyawan XYZ tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada anda.

- 5) Karyawan XYZ tidak mengetahui apa yang menjadi kebutuhan anda.
- 6) Karyawan XYZ tidak mementingkan kepentingan anda.
- 7) XYZ tidak memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan mereka.

Dimensi empati berkaitan dengan sikap dan perilaku organisasi terhadap pengguna. Dimensi ini bersifat tuntutan dan tantangan yang harus dihadapi organisasi dalam memberikan layanan. Dimensi empati merujuk pada perilaku yang menghormati orang lain, baik dalam ucapan maupun tindakan. Organisasi harus dihadapkan dengan berusaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan setiap individu secara spesifik. Tantangan lainnya yaitu sikap karyawan dalam berinteraksi dengan individu, di mana mereka menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan masalah pengguna. Selain itu juga harus menunjukkan bahwa karyawan organisasi memiliki kemampuan untuk memahami dan mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara tepat. Menunjukkan bahwa karyawan organisasi mampu memprioritaskan kepentingan pelanggan dalam setiap interaksi.

## F Kerangka Berpikir

Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu layanan digital yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan berbasis *online* ini digunakan untuk membantu memudahkan masyarakat civitas akademika dalam mengakses koleksi maupun informasi yang disediakan perpustakaan. Dalam perkembangannya, website Perpustakaan UII pernah

dilakukan penelitian evaluasi untuk mengetahui kualitas layanannya. Dalam penelitian-penelitian tersebut ditemukan kesimpulan hasil penelitian bahwa layanan yang disediakan website Perpustakaan UII sudah termasuk pada taraf nilai yang baik. Meskipun hasil penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa layanan digital yang disediakan Perpustakaan UII dengan nilai baik, namun berdasarkan hasil observasi website Perpustakaan UII, peneliti masih menemukan beberapa masalah yang terdapat pada website Perpustakaan UII, seperti *link missing, error* dan alamat tidak sesuai tujuan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui kualitas layanan pada website Perpustakaan UII menggunakan metode Webqual 4.0 yang dikombinasikan dengan metode Servqual.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, metode Webqual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen adalah model yang sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas website. Metode Webqual 4.0 terbagi menjadi tiga dimensi yaitu: Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Dari ketiga dimensi tersebut, Barnes dan Vidgen kemudian membagi menjadi lima (5) sub-dimensi, yaitu: Kegunaan, Desain, Informasi, Kepercayaan, dan Empati.<sup>58</sup>

Selain metode Webqual 4.0 yang digunakan untuk mengevaluasi layanan pada website, penelitian ini juga menggunakan metode Servqual untuk mengevaluasi layanan berbasis digital. Seperti yang diketahui, metode

---

<sup>58</sup> Barnes and Vidgen, "An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality."

Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. ini merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari organisasi atau instansi yang bersifat konvensional. Namun, seiring berkembangnya teknologi, dewasa ini hampir setiap organisasi atau instansi juga memberikan layanan secara *online* melalui situs resminya. Sehingga metode Servqual ini tidak menutup kemungkinan juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang berbasis digital. Hal ini dapat diperkuat dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan oleh Leonov,dkk., Yuni, dkk., dan Marylda, dkk. yang menggunakan metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan berbasis digital.

Metode Servqual menurut Parasuraman, dkk. memiliki lima (5) dimensi di dalamnya, yaitu: Bukti Nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Lima dimensi Servqual ini akan dikombinasikan dengan ketiga dimensi yang ada pada metode Webqual 4.0. Berdasarkan hasil analisis peneliti, pada metode Servqual dimensi bukti nyata dapat dikombinasikan dengan dimensi kegunaan pada metode Webqual 4.0, tepatnya pada sub-dimensi desain. Dalam metode Servqual, terdapat sebuah dimensi yang disebut "bukti nyata" atau "bukti fisik". Dimensi ini mencakup segala sesuatu yang bisa dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan, seperti fasilitas fisik, penampilan pegawai, dan alat-alat pendukung layanan. Sedangkan dalam metode Webqual 4.0, yang khusus digunakan untuk menilai kualitas situs web atau layanan daring, terdapat sub-dimensi "desain," yang berfokus pada aspek visual dan estetika yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna website.

Dapat dijelaskan bahwa, karena dimensi "bukti nyata" pada Servqual berkaitan dengan elemen visual yang bisa dilihat dan dirasakan, maka dimensi ini dapat dikombinasikan dengan sub-dimensi "desain" pada Webqual 4.0. Dengan kata lain, unsur fisik dan visual yang diukur dalam Servqual dapat disatu padankan atau dibandingkan dengan aspek desain dalam Webqual 4.0 untuk mendapatkan gambaran kualitas layanan yang lebih lengkap. Jadi, elemen yang secara fisik bisa dilihat dan dirasakan pengguna di layanan langsung (Servqual) punya kesamaan karakteristik dengan elemen desain visual dalam layanan berbasis web (Webqual 4.0), sehingga keduanya bisa digabungkan dalam analisis kualitas layanan.<sup>59</sup>

Dimensi keandalan dan jaminan metode Servqual dapat dikombinasikan dengan dimensi kualitas interaksi layanan, tepatnya pada sub-dimensi kepercayaan Webqual 4,0. Dimensi keandalan dan jaminan pada Servqual menilai dua hal utama. Pertama, keandalan yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji-janji yang telah diberikan kepada pengguna secara konsisten dan tepat waktu. Kedua, jaminan, yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna, misalnya melalui kompetensi, sopan santun, atau keamanan layanan. Sedangkan pada Webqual 4,0, terdapat sub-dimensi kepercayaan yang juga mengukur sejauh mana pengguna merasa yakin dan percaya pada penyedia layanan atau situs web tersebut. Dimensi keandalan dan

---

<sup>59</sup> Berry, Parasuraman, and Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."

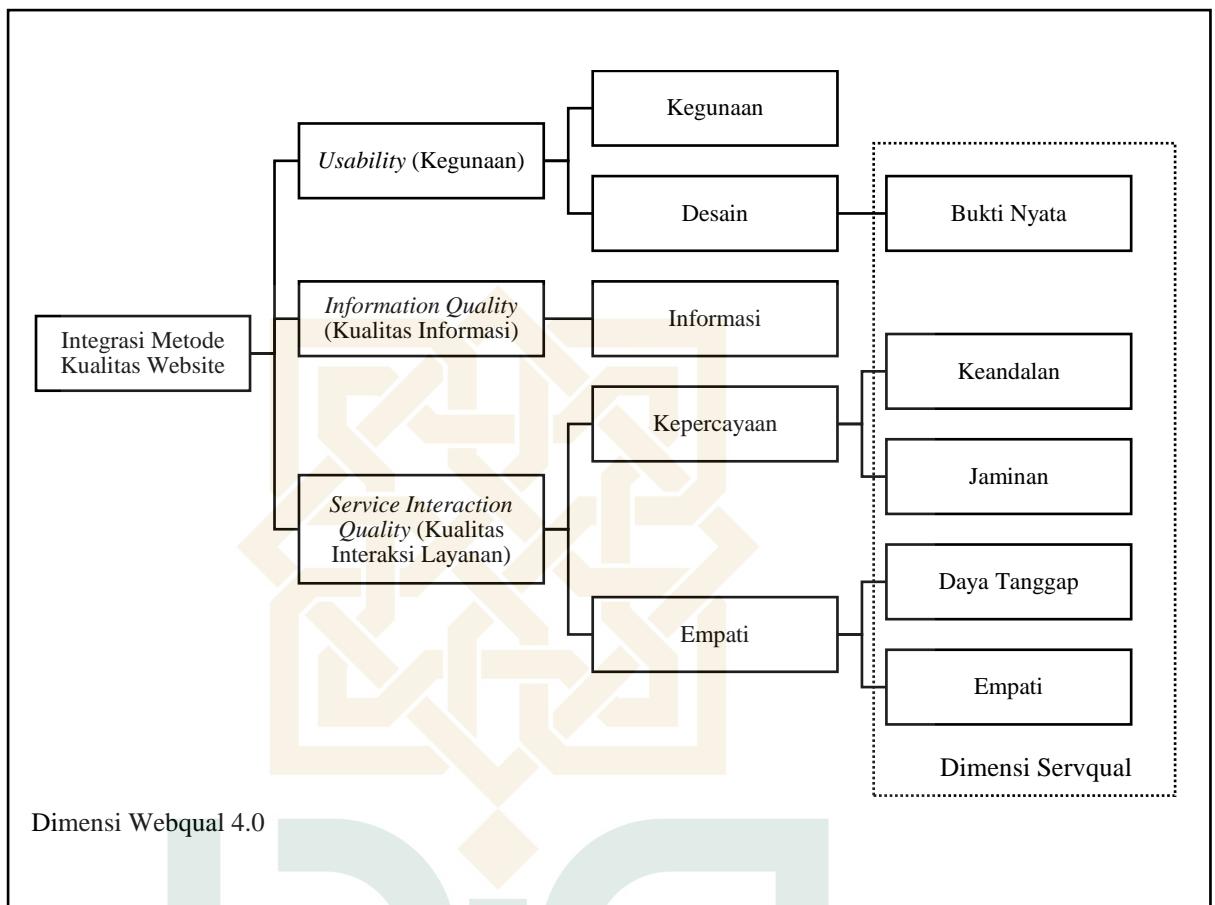
jaminan Servqual dan sub-dimensi kepercayaan Webqual 4.0 sama-sama menilai aspek rasa percaya dan keyakinan pengguna terhadap penyedia layanan, maka kedua dimensi ini dapat dikombinasikan untuk memberikan gambaran kualitas layanan yang lebih holistik dan menyeluruh. Artinya, pengukuran kualitas layanan dengan menggabungkan kedua dimensi ini akan lebih efektif dalam menilai bagaimana penyedia layanan dapat menjaga janji dan membangun kepercayaan pengguna.

Dimensi daya tanggap dan empati metode Servqual dapat dikombinasikan dengan dimensi kualitas interaksi layanan, yaitu pada sub-dimensi empati metode Webqual 4.0. Dimensi daya tanggap menilai pada kemampuan dan kemauan pemberi layanan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, daya tanggap mengacu pada sikap tanggap atas permintaan, kebutuhan, atau keluhan pelanggan dengan memberikan jawaban dan solusi secara efisien. Dimensi empati menilai pada sebuah kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan menaruh perhatian pribadi terhadap keadaan atau perasaan pengguna. Sehingga kedua dimensi Servqual ini dapat dikombinasikan dengan sub-dimensi empati pada metode Webqual 4.0 yang sama-sama mengukur perhatian, keseriusan, dan keterlibatan personal pemberi layanan dalam menangani kebutuhan pengguna secara individual.

Metode WebQual 4.0 menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai kualitas situs web melalui dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dengan mengintegrasikan metode Servqual, penilaian dapat dilakukan secara lebih menyeluruh, memberikan wawasan

yang lebih baik tentang pengalaman pengguna dan area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian evaluasi kualitas layanan website Perpustakaan UII dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan metode Servqual dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 1: Kerangka Berpikir Penelitian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## G Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Penelitian evaluasi merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan dan produk dengan standard program yang telah ditetapkan.<sup>60</sup> Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari dengan menarik sebuah kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif hanya menjelaskan isi variabel penelitian, tanpa menguji hipotesis tertentu.<sup>61</sup> Penelitian ini akan melakukan evaluasi pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia dengan menggunakan model evaluasi Webqual 4.0 dan Servqual.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan tempat dimana peneliti menemukan dan mendapatkan data-data penelitian. Subjek penelitian berasal dari orang, tempat atau benda yang diamati dalam sasaran penelitian. Subjek penelitian ini adalah pengguna Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

---

<sup>60</sup> Ade Djohar Maturidi, *Metode Penelitian: Teknik Informatika* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 12.

<sup>61</sup> Wiwik Sulistyawati, Wahyudi, and Sabekti Trinuryono, “Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19,” *Jurnal UNEJ* 13, no. 1 (2022): 68–73.

Objek disebut sebagai variabel atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.<sup>62</sup> Objek penelitian menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan data yang lebih terarah.<sup>63</sup> Objek pada penelitian ini adalah Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia.

### **3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi merupakan suatu wilayah umum yang terdiri dari subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulan.<sup>64</sup> Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Berdasarkan data yang tercatat sampai pada bulan Desember 2024, jumlah anggota Perpustakaan UII sejumlah 27.300 anggota aktif.<sup>65</sup>

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili dari sebuah populasi tersebut.<sup>66</sup> Sampel disebut sebagai bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian.<sup>67</sup> Pada penelitian ini akan menggunakan teknik probability sampling dengan simple *random sampling* (sampel acak). Teknik probability sampling ini memungkinkan semua anggota populasi mendapat peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dalam menentukan jumlah

---

<sup>62</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 413.

<sup>63</sup> I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), 232.

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 117.

<sup>65</sup> Hasil Wawancara Pustakawan AP, Kamis 24 April 2025.

<sup>66</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2016), 150.

<sup>67</sup> Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 14.

sampel yang diambil, dapat digunakan rumus slovin. Pada perumusannya, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang dimiliki peneliti. Selain itu, peneliti bukan bagian dari kelompok responden sehingga sulit untuk mengakses langsung responden yang akan dijadikan sumber data. Kesulitan tersebut membuat penyebaran kuesioner atau pengumpulan data memakan banyak waktu. Untuk perumusan slovin dapat dilakukan sebagai berikut:<sup>68</sup>

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \frac{27300}{1+27300(10\%)^2} \\ n &= \frac{27300}{1+27300(0,01)} \\ n &= \frac{27300}{274} \\ n &= 99,63 \\ n &= 100 \end{aligned}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir: 10%.

Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin di atas, maka sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang yang ditetapkan sebagai responden penelitian. Untuk kriteria yang digunakan dalam menentukan responden dalam penelitian yaitu:

---

<sup>68</sup> M.M. Firdaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Versions 26.0*, (Riau: DOTPLUS Publisher, 2021), 16.

- a. Mahasiswa aktif Universitas Islam Indonesia (S1, S2, S3).
- b. Pernah/aktif menggunakan website Perpustakaan UII.
- c. Mengakses koleksi-koleksi digital webssite Perpustakaan UII.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang diteliti serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>69</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner (angket), observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sebagai sumber data utama peneliti menggunakan kuesioner (angket) dan sebagai sumber pendukung peneliti menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi.

##### a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi atau data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan kepada responden penelitian untuk dijawab.<sup>70</sup> Terdapat dua jenis kuesioner yang dapat digunakan untuk proses pengumpulan data, yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka.<sup>71</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan

---

<sup>69</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015), 25.

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 172.

<sup>71</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, 21.

kuesioner jenis tertutup yakni dengan menerapkan skala *likert*. Peneliti menyebarkan kuesioner berisikan sejumlah pernyataan-pernyataan dan responden memilih opsi jawaban yang tertera pada kuesioner.

Kuesioner penelitian akan disebarluaskan melalui *link google formulir* kepada mahasiswa civitas akademika Universitas Islam Indonesia melalui media sosial. Dalam proses penyebarluasan kuesioner penelitian, peneliti melakukan *broadcast* pesan melalui sosial media Instagram, Whatsapp, dan Telegram dengan cara menanyakan kesediaannya menjadi responden dengan kriteria yang telah ditentukan tanpa adanya paksaan dari peneliti. Setelah memberikan balasan atas kesediaannya, peneliti memberikan *link google formulir* yang berisikan kuesioner penelitian. *Broadcast* pesan di Instagram dilakukan secara acak kepada pengikut akun Instagram Perpustakaan UII dan akun Instagram fakultas UII. Sedangkan *broadcast* pesan melalui Whatsapp dan Telegram dilakukan dengan cara mengirimkan pesan pribadi kepada mahasiswa UII dan penyebarluasan *link google formulir* juga dibantu oleh orang lain.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan sistematis terhadap objek atau fenomena yang diteliti.<sup>72</sup> Observasi pada penelitian ini peneliti lakukan dengan cara menjelajah situs website Perpustakaan UII. Proses penjelajahan ini dilakukan untuk

---

<sup>72</sup> Syofian Siregar., 19.

memposisikan peneliti sebagai pengguna dalam proses pencarian masalah atau kendala yang terdapat pada website Perpustakaan UII yang kemudian hasil tersebut dituangkan dalam latar belakang penelitian. Selain itu, dalam proses observasi ini juga digunakan untuk mengetahui fitur-fitur, menu-menu, dan informasi lainnya yang digunakan peneliti dalam menuliskan bab gambaran umum penelitian.

c. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh informasi dari responden untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan cara bertatap muka secara langsung maupun melalui alat komunikasi elektronik (telepon, HP).<sup>73</sup> Pada penelitian ini peneliti mewawancarai Pustakawan Perpustakaan UII untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam proses wawancara ini peneliti menanyakan informasi yang berkaitan dengan jumlah anggota aktif Perpustakaan UII dan informasi yang berkaitan dengan Perpustakaan UII.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa tulisan, gambar, laporan, foto, atau karya-karya monumental lainnya. Dokumentasi berfungsi untuk memberikan informasi yang telah ada dan relevan terhadap topik yang diteliti. Dokumentasi

---

<sup>73</sup> Syofian Siregar., 18.

mencakup pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis atau rekaman yang sudah ada sebelumnya, termasuk laporan tahunan, arsip, atau dokumen lain yang relevan.<sup>74</sup> Pada metode ini peneliti mengumpulkan data berupa jumlah anggota aktif Perpustakaan UII dan mengkonfirmasi jumlah koleksi yang dimiliki Perpustakaan UII yang tercatat sampai tahun Mei 2025.

## 5. Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional penelitian pada metode Webqual 4.0 yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen<sup>75</sup> dan metode Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.<sup>76</sup> Definisi operasional dari Webqual 4.0 dan dimensi Servqual pada website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (UII) dapat dijelaskan melalui pendekatan yang mengukur kualitas layanan berdasarkan 11 indikator penyusunnya dari integrasi metode Webqual 4.0 dan metode Servqual. Hasil integrasi dari kedua model ini digunakan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan website Perpustakaan UII berdasarkan persepsi pengguna akhir.

### a. Kemudahan

Kemudahan mengacu pada tingkat kesederhanaan dan keterjangkauan fitur atau informasi dalam sebuah situs/web untuk digunakan atau diakses oleh pengguna tanpa kesulitan teknis maupun navigasi yang rumit. Kemudahan yang dirasakan pengguna dalam

---

<sup>74</sup> Syofian Siregar., 7.

<sup>75</sup> Barnes and Vidgen, “An Intergrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality.”

<sup>76</sup> Berry, Parasuraman, and Zeithaml, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.”

memahami cara kerja dan fitur-fitur website Perpustakaan UII sehingga dapat mengoperasikan website tanpa mengalami kesulitan signifikan pada saat menggunakan pertama kali atau dalam waktu singkat. Kemudahan dalam menjalankan berbagai aktivitas di website Perpustakaan UII, seperti pencarian, peminjaman, dan akses informasi, tanpa memerlukan bantuan atau instruksi berlebihan.

b. Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna mencakup keseluruhan persepsi atau perasaan pengguna saat berinteraksi dengan website. Pengalaman pengguna menilai penggunaan website Perpustakaan UII mampu meningkatkan keahlian pengguna saat mengoperasikan fitur-fitur digital, serta kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan website perpustakaan, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang positif saat digunakan.

c. Tampilan

Indikator tampilan menilai berdasarkan persepsi pengguna terhadap tampilan visual website Perpustakaan UII yang menarik perhatian dan memberikan kesan positif seperti elemen-elemen grafis, tata letak, estetika dan ketersedian serta kesesuaian menu-menu pada website. Indikator tampilan memiliki keterkaitan dengan desain visual sebagai *branding* citra Perpustakaan UII sehingga pengguna dapat mengenali dan merasakan representasi institusi melalui website.

d. Akurasi

Akurasi adalah tingkat ketepatan dan keandalan informasi yang disediakan oleh situs web sesuai dengan fakta, bebas dari kesalahan sehingga pengguna dapat mempercayainya. Indikator akurasi mengukur tingkat ketepatan, kebenaran, dan kejelasan informasi yang disajikan di website Perpustakaan UII. Indikator akurasi mengukur persepsi pengguna terkait informasi yang disajikan di website Perpustakaan UII berasal dari sumber yang valid, resmi dan terbaru, menjadikan informasi yang disajikan tidak diragukan keabsahannya, sehingga pengguna merasa yakin dengan informasi yang didapatnya.

e. Relevansi

Relevansi menunjukkan sejauh mana informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan, tujuan, dan ekspektasi pengguna saat menggunakan website. Indikator relevansi mengukur tingkat kesesuaian informasi yang disajikan website Perpustakaan UII untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna saat mengakses website, sehingga informasi tersebut langsung mendukung apa yang sedang dicari atau dibutuhkan pengguna.

f. Format

Format merupakan cara penyajian informasi pada website berkaitan dengan kualitas informasi yang spesifik, penyajian informasi dengan format sesuai kebutuhan, dan menggunakan bahasa yang positif. Indikator format mengukur tingkat kedalaman dan kejelasan informasi yang disajikan di

website Perpustakaan UII, di mana informasi tersebut mencakup aspek-aspek penting secara rinci dan tidak bersifat umum atau ambigu, serta penggunaan format infomasi yang sesuai sehingga dapat memenuhi kebutuhan ilmiah atau praktis pengguna.

g. Keandalan

Keandalan mencerminkan konsistensi kinerja website dalam menyediakan sebuah layanan informasi. Indikator keandalan mengukur persentase waktu operasional website sesuai jadwal layanan tanpa downtime atau gangguan, serta ketepatan waktu dalam menyediakan layanan seperti update data dan respons terhadap permintaan pengguna. Minimnya keluhan terkait ketidaktersediaan informasi merupakan salah satu keberhasilan website dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna kapan pun diakses.

h. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan pengguna bahwa website aman, kredibel, dan dapat diandalkan dari segi data pribadi, transaksi, dan kualitas layanan yang diterima. Indikator kepercayaan mengukur tingkat keamanan yang dirasakan pengguna saat melakukan aktivitas online, persentase konten dan tautan di website yang valid dan bebas dari link palsu atau berbahaya, dan permintaan pengguna yang dipenuhi secara tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan.

i. Personalisasi

Personalisasi mengacu pada kemampuan sebuah website untuk menyesuaikan kebutuhan minat pengguna berdasarkan pengalaman pengguna. Selain itu juga indikator personalisasi mengukur seberapa jauh website Perpustakaan UII mampu menciptakan rasa ketertarikan dan keterlibatannya pada saat berinteraksi dengan pengguna. Hal ini ditunjukkan melalui pengalaman penggunaan yang ramah, interaktif, dan adanya fitur yang mencerminkan keanggotaan atau komunitas perpustakaan.

j. Komunikasi

Komunikasi mencakup efektivitas sistem dalam memberikan informasi, tanggapan cepat, dan interaksi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan di website. Indikator komunikasi mengukur kecepatan respon admin website dalam merespon pertanyaan atau keluhan pengguna, serta kesediaan admin untuk memberikan bantuan kepada pengguna pada saat dibutuhkan.

k. Perhatian

Perhatian menunjukkan sejauh mana penyedia layanan web menunjukkan kepedulian dan responsif terhadap kebutuhan dan masalah pengguna. Indikator perhatian mengukur kemampuan admin website dalam memberikan jawaban atau tindakan yang efektif dan tepat guna menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna. Indikator perhatian ini juga mengukur seberapa baik fitur-fitur yang disediakan website Perpustakaan UII dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan penjelasan definisi operasional pada dimensi Webqual 4.0 dan dimensi Servqual yang dijelaskan melalui indikator penyusunnya, maka definisi operasional dapat digambarkan melalui tabel berikut ini:

| No           | Dimensi Webqual 4.0        | Sub-Dimensi Webqual 4.0 | Dimensi Servqual | Indikator           | No. Item           | Jumlah    |
|--------------|----------------------------|-------------------------|------------------|---------------------|--------------------|-----------|
| 1            | Kegunaan                   | Kegunaan                |                  | Kemudahan           | 1,2,3,4            | 12        |
|              |                            |                         |                  | Pengalaman Pengguna | 5, 6               |           |
|              |                            | Desain                  | Bukti Nyata      | Tampilan            | 7,8,9,10, 11, 12   |           |
| 2            | Kualitas Informasi         | Informasi               |                  | Akurasi             | 13,14,15           | 8         |
|              |                            |                         |                  | Relevansi           | 16,17              |           |
|              |                            |                         |                  | Format              | 18,19,20           |           |
| 3            | Kualitas Interaksi Layanan | Kepercayaan             | Keandalan        | Keandalan           | 21,22, 23,24       | 21        |
|              |                            |                         | Jaminan          | Kepercayaan         | 25,26,27,28, 29,30 |           |
|              |                            | Empati                  | Daya             | Personalisasi       | 31,32              |           |
|              |                            |                         | Tanggap          | Komunikasi          | 33,34,35, 36       |           |
|              |                            |                         | Empati           | Perhatian           | 37,38,39,40, 41    |           |
| <b>Total</b> |                            |                         |                  |                     |                    | <b>41</b> |

Tabel 4: Definisi Operasional Webqual 4.0 dan Servqual  
 Sumber: Analisis tabel Barnes dan Vidgen (2002) dan Analisis Tabel Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

## 6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang biasa digunakan untuk mendapatkan sebuah data penelitian.<sup>77</sup> Instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mendapatkan serta mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>78</sup> Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi item-item pernyataan dengan alternatif jawaban yang telah disediakan untuk diberikan tanggapan oleh responden penelitian. Kisi-kisi instrumen atau indikator yang digunakan peneliti mengacu pada tabel 2 dan tabel 3 yang telah melalui proses modifikasi dengan menyesuaikan pada kebutuhan penelitian. Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu juga digunakan sebagai acuan dalam penyusunan instrumen pada penelitian ini.

Skala pengukuran yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Untuk menghindari jawaban netral pada responden, pada penelitian ini peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan 4 (empat) skala *likert*, yaitu<sup>79</sup>:

---

<sup>77</sup> Ramadhan, *Metode Penelitian*, 71.

<sup>78</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. 46.

<sup>79</sup> *Ibid.*, 58.

| Jawaban                   | Bobot Nilai |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS)        | Nilai 4     |
| Setuju (S)                | Nilai 3     |
| Tidak Setuju (TS)         | Nilai 2     |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | Nilai 1     |

Tabel 5: Skala Likert

## 7. Teknik Validasi

### a. Validitas Instrumen

Validitas merupakan alat ukuran yang memperlihatkan kesahihan suatu alat ukur (instrumen) dalam penelitian. Validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa baik suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti. Instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur apabila instrumen tersebut dikatakan sudah valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, sehingga dapat mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat.<sup>80</sup> Pengambilan data untuk uji validitas, peneliti menggunakan 30 responden yang memiliki kriteria sama dengan subjek penelitian. Pada uji validitas ini peneliti menyebarkan kuesioner melalui *google formulir* kepada mahasiswa UII.

Menguji kuesioner (instrumen penelitian) yang telah dibuat dapat dikatakan valid atau tidaknya, dalam penelitian ini peneliti menggunakan validitas konstruk (*construct validity*). Untuk melakukan uji validitas

---

<sup>80</sup> Muslich Anshori and Sri Iswati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 1st ed. (Surabaya: Airlangga University press, 2019). 85.

dengan 30 responden, teknik yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson*. Teknik ini digunakan untuk mengukur validitas instrumen dengan cara menghitung hubungan antara skor item pertanyaan dan total skor. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara item dan total

n = Jumlah responden (30 responden)

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Setelah menghitung nilai  $r_{xy}$ , langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai tersebut dengan nilai r tabel. Untuk 30 responden, derajat kebebasan (dk) dihitung sebagai  $n-2$ , yaitu  $30-2 = 28$ . Nilai r tabel 28 pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,361. Ada beberapa kriteria yang bisa digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur<sup>81</sup>, yaitu:

1) Jika  $r_{xy} > r$  tabel, maka item tersebut dinyatakan valid.

2) Jika  $r_{xy} < r$  tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Pengolahan data untuk uji validitas instrumen penelitian, peneliti menggunakan *Software SPSS* versi 25 sebagai alat bantu menghitung kuesioner.

---

<sup>81</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. 47.

## b. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila peneliti melakukan pengukuran terhadap instrumen sebanyak dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pada penelitian ini peneliti melakukan uji reliabilitas dengan metode *alpha cronbach*. Metode *alpha cronbach* yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun ‘ya’ atau ‘tidak’, akan tetapi untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur suatu sikap atau perilaku. Teknik atau rumus yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-3, dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, apabila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )  $> 0,6$ .<sup>82</sup>

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

$n$  = Jumlah sampel.

$X_1$  = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan.

$\sum X$  = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan.

$\sigma_t^2$  = Varians total.

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir.

$k$  = jumlah butir pertanyaan.

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen.

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, 58.

## 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar langsung kepada 30 responden non-responden penelitian. Hasil uji validitas ini didapatkan melalui hasil pengujian 30 kuesioner yang didapatkan dari bantuan *software SPSS v25*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa item pernyataan kuesioner yang dibuat dapat digunakan sebagai alat pengukur pada penelitian ini. Untuk pengujian validitas kuesioner penelitian terhadap 30 responden, derajat kebebasan (dk) dihitung sebagai  $n-2$ , yaitu  $30-2 = 28$ . Untuk korelasi *product moment* pada dk=28 maka nilai r tabel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,361. Dari hasil uji validitas diperoleh hasil sebagai berikut:

| Item Pernyataan | r hitung | Keterangan | Item Pernyataan | r hitung | Keterangan |
|-----------------|----------|------------|-----------------|----------|------------|
| P1              | 0,812    | VALID      | P22             | 0,635    | VALID      |
| P2              | 0,596    | VALID      | P23             | 0,477    | VALID      |
| P3              | 0,701    | VALID      | P24             | 0,591    | VALID      |
| P4              | 0,728    | VALID      | P25             | 0,447    | VALID      |
| P5              | 0,454    | VALID      | P26             | 0,365    | VALID      |
| P6              | 0,597    | VALID      | P27             | 0,630    | VALID      |
| P7              | 0,422    | VALID      | P28             | 0,536    | VALID      |
| P8              | 0,722    | VALID      | P29             | 0,557    | VALID      |
| P9              | 0,437    | VALID      | P30             | 0,633    | VALID      |
| P10             | 0,603    | VALID      | P31             | 0,445    | VALID      |
| P11             | 0,547    | VALID      | P32             | 0,518    | VALID      |
| P12             | 0,393    | VALID      | P33             | 0,537    | VALID      |
| P13             | 0,639    | VALID      | P34             | 0,631    | VALID      |
| P14             | 0,717    | VALID      | P35             | 0,692    | VALID      |
| P15             | 0,455    | VALID      | P36             | 0,375    | VALID      |
| P16             | 0,542    | VALID      | P37             | 0,533    | VALID      |
| P17             | 0,556    | VALID      | P38             | 0,525    | VALID      |
| P18             | 0,398    | VALID      | P39             | 0,582    | VALID      |
| P19             | 0,381    | VALID      | P40             | 0,706    | VALID      |

|     |       |                |  |     |       |       |
|-----|-------|----------------|--|-----|-------|-------|
| P20 | 0,386 | VALID          |  | P41 | 0,376 | VALID |
| P21 | 0,297 | TIDAK<br>VALID |  |     |       |       |

Tabel 6: Hasil Uji Validitas

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS V.25 pada Maret 2025.

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian kuesioner penelitian dengan membandingkan nilai antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% adalah 0,361, maka pernyataan dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  mempunyai hasil minimal 0,361. Dapat disimpulkan bahwa jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item pernyataan dikatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian, tetapi apabila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka item pernyataan tidak valid dan tidak layak digunakan untuk penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 41 item pernyataan, menunjukan bahwa terdapat 1 (satu) item pernyataan yang nilai  $r_{hitung}$ nya adalah 0,297 yang artinya  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Berdasar hasil tersebut, maka item pernyataan nomor 21 dinyatakan tidak valid. Pada pernyataan 21 mewakili indikator keandalan, dimana indikator keandalan diwakili oleh pernyataan nomor 21, 22, 23, dan 24. Karena pernyataan nomor 21 tidak valid, maka pada indikator keandalan pernyataan nomor 21 dihapus dan indikator keandalan diwakili oleh pernyataan nomor 22, 23, dan 24.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil yang diperoleh dari uji coba tersebut kemudian diuji reliabilitasnya dengan menggunakan *cronbach alpha*. Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan bantuan *SPSS statistics version 25*. Adapun hasil dari uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel atau handal jika suatu konstruk atau

variabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Berikut adalah output reliabilitas instrumen :

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha           | N of Items |
| .938                          | 40         |

Tabel 7: Output Uji Reliabilitas

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS V.25 pada Maret 2025.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan SPSS v25 membuktikan bahwa reliabilitas instrumen lebih dari *Cronbach Alpha* >0,6. Hasil pengujian instrumen penelitian ini memperoleh nilai sebesar 0,938, artinya bahwa 40 item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan handal untuk digunakan.

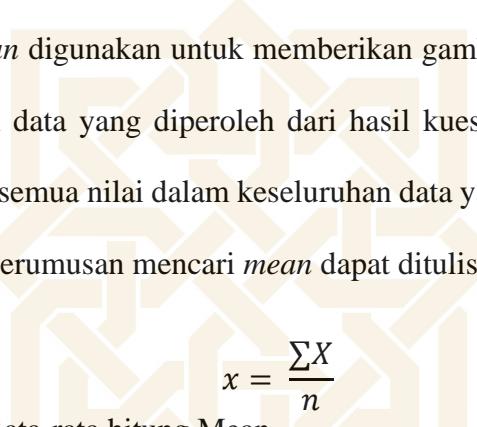
## 9. Teknik Analisis Data

Teknik statistika deskriptif merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data yang telah dikumpulkan. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk merangkum dan mengorganisir data secara sistematis, sehingga data yang disajikan dapat lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Deskriptif kuantitatif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk merangkum, menganalisis dan menggambarkan suatu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung dengan angka-angka. Maka

analisis statistik deskriptif kuantitatif mencakup berbagai teknik, termasuk pengukuran pemasaran data seperti *mean*, *median*, dan *modus*.<sup>83</sup>

Untuk mengetahui tingkat kualitas website Perpustakaan UII, pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis *mean* (rata-rata). Teknik analisis *mean* digunakan untuk memberikan gambaran rata-rata suatu nilai dari seluruh data yang diperoleh dari hasil kuesioner. *Mean* menghitung jumlah dari semua nilai dalam keseluruhan data yang dibagi dengan jumlah total nilai. Perumusan mencari *mean* dapat dituliskan sebagai berikut:

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



X = Rata-rata hitung Mean  
 $\sum x$  = Jumlah tiap data  
N = Jumlah responden

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kualitas website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia dapat dimasukan ke dalam skala interval. Rumus skala interval adalah sebagai berikut<sup>84</sup>:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

- RS = rentang skala
- m = skor tertinggi
- n = skor terendah
- b = jumlah kelas interval

Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

---

<sup>83</sup> Nurul Aziza, “Metodologi Penelitian 1: Deskriptif Kuantitatif,” in *Bunga Rampai*, ed. Suci Haryanti (Jawa Barat, 2023), 165–180.

<sup>84</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. 172.

$$\begin{aligned} RS &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0,75 \end{aligned}$$

Kemudian dari hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa rentang skala interval pada penelitian ini adalah 0,75. Sehingga skala penilaianya adalah sebagai berikut:

| Nilai     | Keterangan        |
|-----------|-------------------|
| 1,00-1,75 | Sangat Tidak Baik |
| 1,76-2,50 | Tidak Baik        |
| 2,51-3,25 | Baik              |
| 3,26-4,00 | Sangat Baik       |

Tabel 8: Rumus Skala Interval

Sumber : Sugiyono (2011)

## H Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 4 BAB, yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, kerangka berpikir, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Menjelaskan tentang Perpustakaan UII untuk membantu pembaca memahami sekilas latar belakang lokasi penelitian termasuk karakteristik, kondisi dan relevansinya dengan penelitian, adapun isi dari BAB II ini yaitu: gambaran umum Perpustakaan UII, layanan di Perpustakaan UII, layanan website Perpustakaan UII, dan fasilitas Perpustakaan UII.

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Membahas hasil pengukuran tiap indikator dari model evaluasi Webqual 4.0 dan Servqual. Pembahasan menyajikan data-data yang telah diolah dan dianalisis dari perhitungan dari masing-masing indikator. Adapun isi dari BAB III yaitu: hasil dan pembahasan.

### **BAB IV PENUTUP**

Berisikan kesimpulan penelitian dan saran yang diberikan terhadap hasil penelitian. Kesimpulan penelitian ini menjawab dari rumusan masalah yang dituliskan peneliti berdasar latar belakang yang ada. Adapun saran yaitu menawarkan solusi secara teoritis pada hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan hasil olahan data dari penelitian evaluasi kualitas website Perpustakaan UII menggunakan integrasi metode webqual 4.0 dan servqual dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penilaian kualitas website menggunakan model webqual 4.0 dan servqual pada dimensi kegunaan menunjukkan nilai sebesar 3,16. Berdasarkan perumusan skala interval nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi kegunaan yang dinilai dari segi kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, dan tampilan visual, website Perpustakaan UII telah menunjukkan kualitas yang memadai dan mampu memberikan layanan yang efektif serta memenuaskan bagi penggunanya.
2. Penilaian kualitas website menggunakan model webqual 4.0 dan servqual pada dimensi kualitas informasi menunjukkan nilai sebesar 3,21. Berdasarkan perumusan skala interval nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas informasi yang dinilai dari segi akurasi, relevansi, dan format informasi, website Perpustakaan UII telah memberikan pelayanan informasi yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.
3. Penilaian kualitas website menggunakan model webqual 4.0 dan servqual pada dimensi kualitas interaksi layanan menunjukkan nilai sebesar 3,16.

Berdasarkan perumusan skala interval nilai tersebut termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa website Perpustakaan UII pada dimensi kualitas interaksi layanan yang dinilai dari aspek keandalan, kepercayaan, personalisasi, komunikasi, dan perhatian, yang secara bersama-sama mendukung pengalaman pengguna yang positif secara optimal.

Penilaian kualitas website Perpustakaan UII yang diukur dengan dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan menurut persepsi pengguna secara keseluruhan masuk pada kategori baik.

## **B Saran**

Berdasarkan hasil penilaian persepsi pengguna nilai terendah untuk kualitas website Perpustakaan UII pada masing-masing dimensi yaitu:

1. Dimensi kegunaan yang berkaitan dengan aspek tampilan visual dan tata letak website Perpustakaan UII menunjukkan bahwa meskipun sudah mendapatkan nilai dalam kategori baik, indikator tampilan mencatat nilai terendah sebesar 3,01 dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai bahwa elemen-elemen visual seperti desain grafis, pemilihan warna, konsistensi tema, dan susunan layout halaman masih dapat dikembangkan agar lebih menarik secara visual. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek desain visual dan struktur tata letak sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan dan intuitif, sehingga dapat meningkatkan daya tarik serta memaksimalkan kegunaan website secara keseluruhan.

2. Dimensi kualitas informasi pada aspek relevansi mencerminkan sejauh mana informasi yang disajikan oleh website Perpustakaan UII sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Meskipun nilai indikator relevansi sebesar 3,19 sudah masuk dalam kategori baik, angka ini merupakan nilai terendah dibandingkan dengan indikator lain dalam dimensi kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peluang dan kebutuhan untuk meningkatkan kecocokan konten informasi dengan preferensi dan konteks pengguna secara lebih spesifik. Oleh karena itu, dengan meningkatkan kualitas relevansi, pengguna mendapatkan informasi yang lebih tepat, kontekstual, dan bernilai guna bagi aktivitas akademik maupun riset mereka.
3. Dimensi kualitas interaksi pada website Perpustakaan UII khususnya pada aspek layanan personalisasi menunjukkan nilai terendah sebesar 3,03 dibandingkan dengan indikator lain dalam dimensi yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan personalisasi yang ada saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dalam hal responsivitas dan kemampuan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan individu. Peningkatan aspek ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat keterikatan mereka terhadap layanan perpustakaan digital.
4. Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel penelitian dan layanan berbasis website lainnya untuk menguji kekuatan dan keterbatasan teori ini secara lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

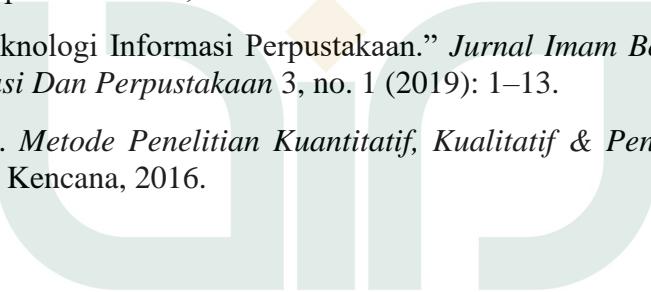
- A.C.B. 2024. "Website Perpustakaan UII". *Wawancara Pustakawan*. 23 Juli 2024. Universitas Islam Indonesia.
- A.P. 2025. "Perpustakaan UII". *Wawancara Pustakawan*. 24 April 2025. Universitas Islam Indonesia.
- Ade Djohar Maturidi. *Metode Penelitian: Teknik Informatika*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Ahmad Nazaruddin, Tati Haryati, Melda Agnes Manuhutu. *Dasar Pemrograman Web*. Edited by 1. Jawa Barat: Widina Media Utama, 2024.
- Al-Khowarizmi. *Pengantar Teknologi Informasi: Dalam Perkembangan Data Science*. Edited by Muhammad Arifin. Medan: Umsu Press, 2021.
- Amar Ma'ruf, Azzam, Jihan Savira, Johan Adrian Sitanggang, Rizqullah Aryaputra Piliang, Ido Jaya Gainal, and Eryan Ahmad Firdaus. "Pengembangan Website Landing Page Prodi Informatika Universitas Pertahanan RI Menggunakan Metode Responsive Web Design." *Jurnal Informatika* 4, no. 1 (2025): 31–38.
- Ananda, Fathia Azra. "Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual." Medan, 2023.
- Andre, Yulius, and Kartika Gianina Tileng. "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance- Performance Analysis (IPA)." *AITI: Jurnal Teknologi Informasi* 16, no. 1 (2019): 49–64.
- Anshori, Muslich, and Sri Iswati. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 1st ed. Surabaya: Airlangga Univercity press, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. 4th ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Asari, Andi, Hendra Mayatopani, Ade Johar Maturidi, Rizal Furqan Ramadhan, Rini Nur'aini, Fahrullah, Sri Rezeki Candra Nursari, et al. *Pengembangan Web*. 1st ed. Malang: Media Nusa Creative, 2023.
- Aziza, Nurul. "Metodologi Penelitian 1: Deskriptif Kuantitatif." In *Bunga Rampai*, edited by Suci Haryanti, 165–80. Jawa Barat, 2023.
- Barnes, Stuart J., and Richard T. Vidgen. "Assessing the Quality of Auction Web Sites." *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, no. September (2001): 189–200.
- Barnes, Stuart J, and Richard T Vidgen. "An Intergrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality." *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, no. 3 (2002): 114–27.

- Bela Damanik, Raissa Amanda Putri, and Aninda Muliani Harahap. "Implementasi Metode Webqual 4.0 Dalam Mengevaluasi Sistem Informasi Akademik Uin Sumatera Utara." *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)* 8, no. 1 (2024): 15–23.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Dewi, Marylda Salma Wajendra, Salma Nabila, and Salwa Ghaliyah Hilaly. "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Portal Layanan Mahasiswa (POLAM) Menggunakan Metode Servqual." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 4, no. 2 (2023): 198–207.
- Fathurrahman, Muslih, Rizky Agustama, and Achiriah. "Evaluasi Website Perpustakaan Universitas Asahan (UNA) Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial* 2, no. 9 (2023): 31–40.
- Firdaus, M.M. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistic Versions 26.0*. Riau: DOTPLUS Publisher, 2021.
- Fuady, Najmi. "Mekanisme Pendisiplinan Dalam Layanan Peminjaman Buku Di Perpustakaan (Studi Kasus Keterlambatan Pengembalian Buku Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2019.
- Gloriano, Gloriano, and Jaka Nugraha. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (December 22, 2022): 233–45.
- Gunawan, Silvia, Kata Kunci, and Kualitas Layanan. "Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka)." *Mdp Student Conference (Msc)* 1, no. 1 (2022): 526–37.
- Hidayat, Rahmat. *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. 1st ed. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Hoda, Sabri Aljar Mirantoputra, Amal Khairan, and Saiful Do Abdullah. "Evaluasi Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Website SMA Negeri 1 Ternate)." *JATI: Jurnal Jaringan Dan Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2022): 6–14.
- Husna, Hana Isnaini Al, and Syifaun Nafisah. "Analisis Elemen Kunci Website Berdasar Konsep Shadroff Pada Website Perpustakaan Universitas Islam Indonesia." *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 10, no. 1 (2019): 1–10.
- Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, and Franindya Purwaningtyas. "Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan* 2, no. 2 (2024): 240–51.

- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, Dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Khanzode, K. Cahaya A., and Ravindra D. Saronde. "Evolution Of The World Wide Web: From Web 1.0 to 6.0." *International Journal Of Digital Library Services* 6, no. 2 (2016): 11.
- Mardiana, Siti. "An Integrated Model of WebQual 4 . 0 and SERVQUAL : Answer to the Next Research Call." *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)* 25, no. 1 (2023): 137–50.
- Mulyadi. *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Library Management System (SLIMS)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Nada, Noora Qotrun, and Setyoningsih Wibowo. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Informatika UPGRIS* 1, no. 2 (2015): 112–19.
- Nugroho, Wangsit Agung. "Analisis Implementasi Teknologi Cloud Computing Pada Layanan Koleksi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2022.
- Nurul Ainun Hafidhoh, Nurul Aini Fariha, Ridho Ikwansyah, and Adita Nafisa. "Optimalisasi Website Manajemen Unira Malang Sebagai Sarana Peningkatan Informasi Dan Promosi." *Student Research Journal* 3, no. 1 (2025): 270–77. <https://doi.org/10.55606/srj-yappi.v3i1.1760>.
- Palipi, Putra, Edwar Rajaguguk, Mendarissan Aritonang, Margaretha Yohanna, and Yolanda YP Rumapea. "Pengukuran Kualitas Layanan Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Methodist Indonesia)." *Methosisfo : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 2, no. 2 (2022): 60–70.
- Permatasari, Amellia Ayu, Mohammad Chandra Saputra, and Aditya Rachmadi. "Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual Dan Servqual." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3, no. 1 (2019): 1145–52.
- Purwaningsih, and Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital IJateng Menggunakan Metode Digiqual." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 4 (2019): 214–27.
- Putra, Kadek Aryana Dwi, I Putu Suhartika, Ni Putu Premierita Haryanti, and Nyoman Ayu Sukma Pramestisari. "Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0." *Pustakaloka:Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 14, no. 2 (2022): 148–65.
- Rachmadi, Tri. *Pengantar Teknologi Informasi*. Lampung: TIGA Ebook, 2020.
- Rahmadini, Mahida Hanifah, Asif Faroqi, and Anita Wulansari. "Analisis Kualitas

- Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 11, no. 2 (2022): 433–44.
- Rahmah, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. 1st ed. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Rayhanah. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.” Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2019.
- Rianto, Leonov, Gilang Al’Qarana, and Alifa Sabrina. “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web.” *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia* 1, no. 3 (2019): 210–24.
- Risparyanto, Anton, and Vebby Venri Yendri. “Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas Islam Indonesia Pada Masa Pandemi.” *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 9, no. 1 (July 15, 2023): 43–52.
- Roliani, Gisella, Tristiyanto, and Yunda Heningtyas. “Implementasi Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website UPT Perpustakaan UNILA.” *Jurnal Komputasi* 6, no. 2 (2018): 15–22.
- Sa’ad, Muhammad Ibnu. *Otodidak Web Programing: Membuat Website Edutainment*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- Saputri, Endah, and Dedy Syamsuri. “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual.” *Jurnal Tekno Kompak* 14, no. 1 (2020): 27–32.
- Septiani, Yuni, Edo Arribe, and Risnal Diansyah. “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru).” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43.
- Suciati, Uminurida. “Pemanfaatan Situs Web Perpustakaan Dalam Mempromosikan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Media Informasi* 28, no. 2 (2019): 228–45.
- Sugiyono. *Metode Penelitian; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- . *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sulistyawat, Wiwik, Wahyudi, and Sabekti Trinuryono. “Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa

- Pandemi Covid19.” *Jurnal UNEJ* 13, no. 1 (2022): 68–73.
- Syera, Elty, and Riche Cynthia. “Pemanfaatan Website Di Perpustakaan UPT BIT LIPI Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka.” *EDULIB: Jurnal Of Library and Information Science* 1, no. 1 (2013): 20–30.
- Syofian Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Times Higher Education. “World University Rankings 2025.” Times Higher Education, 2025. [https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/latest/world-ranking#!/length/25/locations/IDN/sort\\_by/rank/sort\\_order/asc/cols/scores](https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/latest/world-ranking#!/length/25/locations/IDN/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/scores).
- Trisnawati Hadi, Neila Susanti, Muslih Faturrahman. “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek* 2, no. 1 (2023): 21–30.
- UII, Perpustakaan. “Website Perpustakaan UII.” Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2024. <https://library.uii.ac.id/>.
- . “Website Perpustakaan UII,” 2024. <http://www.library.uii.ac.id>.
- “Website Perpustakaan UII,” n.d.
- Yulinar. “Teknologi Informasi Perpustakaan.” *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* 3, no. 1 (2019): 1–13.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2016.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA