

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEB PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS UDAYANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Kadek Aryana Dwi Putra
Universitas Udayana, Indonesia
Email: aryanadwiputra@unud.ac.id

I Putu Suhartika
Universitas Udayana, Indonesia
Email: suhardharma@yahoo.com

Ni Putu Premierita Haryanti
Universitas Udayana, Indonesia
Email: premierita@unud.ac.id

Nyoman Ayu Sukma Pramestisari
Universitas Udayana, Indonesia
Email: ayusukma@unud.ac.id

Abstract: *The Udayana University library web functions as an information medium. However, the lack of evaluation has resulted in web libraries being less effective in providing digital collections and services for user satisfaction. The study was conducted to determine the effect of the quality of the Udayana University Library Web on user satisfaction. The method used is quantitative and for data collection using a questionnaire-based survey technique. The survey used a questionnaire distributed to 100 people based on calculations using the Slovin formula. Respondents are students who have accessed the Udayana University Library web. The questionnaire was created based on the concept of WebQual 4.0 with three measurement categories including usability, information quality and interaction quality. The three categories will be divided into 20 questions that will be used as a guide for researchers to conduct a survey. The collected data is processed and analyzed with the help of the SPSS application. Based on the calculation results obtained, the variables Information quality, Interaction quality and usability have a significant influence on user satisfaction. The indicator of the usability variable, namely the addition of knowledge from the library web, has the highest value, which is 83%. The priority of improvement and improvement is on the library web display indicator with a value of 54%. So it is necessary to improve on the web display side of the Udayana University Library because this indicator has the smallest value and has an effect on user satisfaction.*

Keywords : *user satisfaction, Udayana university library, web quality, WebQual 4.0*

Abstrak: Web perpustakaan Universitas Udayana berfungsi sebagai media informasi. Namun, minimnya evaluasi mengakibatkan web perpustakaan menjadi kurang efektif dalam penyediaan koleksi digital dan layanan untuk kepuasan pengguna. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas Web Perpustakaan Universitas Udayana terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan untuk pengumpulan data menggunakan teknik *survey* berbasis kuesioner. *Survey* menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 orang berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *slovin*. Responden merupakan mahasiswa yang pernah mengakses web Perpustakaan Universitas Udayana. Kuesioner dibuat berdasarkan konsep dari WebQual 4.0 dengan tiga kategori pengukuran meliputi *Information quality*, *Interaction quality* dan *usability*. Dari ketiga kategori tersebut akan dipecah menjadi 20 butir pertanyaan yang akan menjadi pegangan peneliti untuk melakukan *survey*. Data yang dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat maka variabel *Information quality*, *Interaction quality* dan *usability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Indikator dari variabel *usability* yaitu penambahan pengetahuan dari web perpustakaan memiliki nilai paling tinggi yaitu sebesar 83%. Prioritas peningkatan dan perbaikan yaitu pada indikator tampilan web perpustakaan dengan nilai sebesar 54%. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pada sisi tampilan web Perpustakaan Universitas Udayana karena indikator tersebut memiliki nilai paling kecil dan berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Kata Kunci : kepuasan pengguna, perpustakaan Universitas Udayana, kualitas web, *WebQual 4.0*

PENDAHULUAN

Di era teknologi informasi saat ini penggunaan media elektronik semakin meningkat. Berdasarkan data dari *We are Social* menunjukkan data tren peningkatan *internet user* dan *social media* yang terjadi di Indonesia pada tahun 2021 menunjukkan bahwa penggunaan internet di Indonesia 202,6 juta dengan presentase 73.3% dari jumlah penduduk di Indonesia. Internet sangat memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk memenuhi kebutuhan informasi. Salah satu media elektronik yang populer yaitu *web*. *Website* atau *web* merupakan media elektronik yang memiliki fungsi sebagai media komunikasi dan promosi tentang apa yang dimiliki oleh organisasi atau pemilik *web*.

Web perpustakaan menjadi wadah selain koleksi fisik yang dimanfaatkan pengguna perpustakaan melalui jaringan internet. Teknologi menjadi jembatan antara perpustakaan dan pengguna untuk dapat mengeksplorasi dan memanfaatkan koleksi perpustakaan tanpa harus ke perpustakaan fisik. Istilah lain dari web

perpustakaan yaitu Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web (*Web Catalogue*), *Electronic Library*, *Digital Library* dan lain sebagainya.¹ Web perpustakaan merupakan penggabungan dari sistem informasi dan koleksi perpustakaan dalam bentuk format digital. Perpustakaan yang dikembangkan dengan teknologi web merupakan suatu organisasi penyedia informasi yang terdiri dari sumber informasi termasuk penyiapan staff yang ahli dalam proses mengakses, seleksi, interpretasi dan menyimpan hasil kerja dalam bentuk digital sehingga dapat disajikan untuk keperluan pengguna². Manfaat *website* perpustakaan sebagai sarana dalam berkomunikasi dan juga dapat sebagai wadah untuk menemukan informasi yang ada di perpustakaan³.

Web dapat diterapkan di perpustakaan yang membantu pengguna mengakses informasi dari jarak jauh. *Web* Perpustakaan dapat digunakan untuk peningkatan sumber daya informasi seperti media promosi perpustakaan yang dikemas secara menarik dan efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Perpustakaan menerapkan internet pada layanannya agar pengguna tidak meninggalkan perpustakaan. Semakin lama pengguna internet akan semakin banyak, sehingga kebutuhan akan informasi secara *online* semakin diperlukan di perpustakaan. *Web* perpustakaan menjadi pintu gerbang bagi pemustaka atau pengguna perpustakaan mencari informasi yang mereka inginkan. *Webs* perpustakaan berperan sebagai penyedia akses pelayanan publik, pengajaran, penelitian, dan pengabdian⁴.

Konten suatu web mempengaruhi keberhasilan suatu perpustakaan. Konten merupakan muatan yang terkandung pada media misalnya media digital. Konten dalam bentuk digital yang dipublikasikan meliputi teks, grafik, suara, dan klip video. Konten digital dapat diakses melalui *device* atau perangkat komputer. Format konten digital memiliki keberagaman misalnya: PDF, JPG, MOV, MP3,

¹ Astria Firman, Hans F. Wowor, and Xaverius Najoan, "Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web," *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer* 5, no. 2 (2016): 29–36.

² A Sugiarto and T Wahyono, *Manajemen Kearsipan Elektronik* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).

³ Rice Novita et al., "Sistem Informasi Perpustakaan," *Pustakaloka* 5, no. 2 (2013): 21–30.

⁴ Junaeti and A. Arwani, "Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi: Konstruksi Pelayanan, Strategi, Dan Citra Perpustakaan," *Libraria: Jurnal Perpustakaan* 4, no. 1 (2016): 27–54, <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1245>.

Kadek Aryana Dwi Putra, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan..*

MP4 dan PNG. Kunci yang membuat web perpustakaan menjadi sukses atau berkualitas bukan hanya dari segi desain pada web, namun isi informasi atau konten yang tentunya informasi yang berkualitas untuk kebutuhan informasinya.⁵

Web yang dimiliki Perpustakaan Universitas Udayana dengan alamat <https://e-perpus.unud.ac.id> merupakan portal *online* yang diluncurkan untuk membantu pengguna mengakses informasi tentang Perpustakaan Universitas Udayana seperti: layanan sirkulasi, layanan ruang, katalog *online*, koleksi terbaru, informasi terbaru tentang perpustakaan, repositori tugas akhir mahasiswa dan jurnal yang dilanggan oleh Perpustakaan Universitas Udayana. Pengguna *web* perpustakaan merupakan mahasiswa serta para dosen di lingkungan Universitas Udayana.

Kehadiran *web* Perpustakaan Universitas Udayana menjadikan layanan perpustakaan akan lebih baik terutama dalam memberikan koleksi dalam bentuk digital. Penggunaan koleksi digital semakin meningkat karena sudah banyak koleksi digital yang mudah diakses melalui internet. Penelitian yang dilakukan Supriyanto⁶ tentang sumber rujukan yang paling banyak digunakan mahasiswa Universitas Gadjah Mada yaitu referensi digital seperti *e-book* dan jurnal *online* sebesar 39,11%. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat penggunaan koleksi digital sebagai rujukan mahasiswa tergolong tinggi. Dengan adanya *web* perpustakaan tentu akan meningkatkan penyebaran koleksi digital melalui jaringan internet. Namun dalam membuat *web* diperlukan perancangan dan evaluasi kualitas *web* agar dapat berjalan sesuai dengan keinginan pengguna.

DPRD Wonogiri Kualitas layanan, salah satunya berupa akses web perpustakaan berfokus pada upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan atau mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan menjadi evaluasi dari layanan melalui perbandingan kinerja dengan dengan harapan umum pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai suatu perbandingan yang berkaitan dengan harapan dengan

⁵ Fahmi Ozi Septiana and Sri Ati, "Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Pengguna Upt Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 2 (2019): 61–70.

⁶ Wahyu Supriyanto and Rini Iswandari, "Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi," *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 13, no. 1 (2017): 79–86, <https://doi.org/10.22146/bip.26074>.

kualitas kinerja dari jasa pelayanan. Batinggi dan Badu berpendapat bahwa layanan memiliki arti sebagai menolong dan menyediakan segala hal yang diperlukan oleh orang lain⁷.

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari kebutuhan pemustaka, dimana layanan yang baik merupakan layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka⁸. Kualitas layanan perpustakaan harus selalu ditingkatkan seiring dengan perkembangan jaman. Kualitas pelayanan juga merupakan ujung tombak perpustakaan dimana hal tersebut sangat penting untuk diwujudkan. Perpustakaan yang baik dapat dilihat dari pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Kepuasan pengguna memegang posisi penting dalam suatu organisasi untuk mengukur keunggulan implementasi sistem informasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengevaluasi layanan yang mereka berikan dengan menggunakan kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik.⁹

Penelitian yang membahas mengenai kualitas *web* sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Seperti pada penelitian Warjiyono tentang kualitas *website* yang dimiliki oleh Desa Jagalempeni¹⁰. Penelitian tersebut menggunakan *webqual* 4.0 dengan 4 variabel. Hasilnya yaitu variabel dari *Service Interaction* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara variabel *InformationQuality*, *Usability* dan *VisualQuality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lainnya yaitu evaluasi *web* UNRIYO dengan memanfaatkan *System Usability Scale*¹¹. Hasil penelitian tersebut yaitu *web* UNRIYO belum dapat diterima pengguna dari aspek *usability* berdasarkan hasil kuesioner dan analisis sehingga perlunya peningkatan layanan pada *web* UNRIYO.

⁷ Batinggi and Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009).

⁸ Rodin Rhoni, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 3, no. 1 (2015): 101–10.

⁹ Josua Tarigan, "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 10, no. 1 (2008): 24–47, <https://doi.org/10.9744/jak.10.1.PP>.

¹⁰ Warjiyono and Corie Mei Hellyana, "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5, no. 2 (2018): 139–46, <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>.

¹¹ Ajie Wibowo Soejono et al., "Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan S Ystem Usability Scale (Studi Kasus : Website UNRIYO)" XIII (2018): 29–37.

Kadek Aryana Dwi Putra, dkk, Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan..

Pada penelitian selanjutnya melakukan penelitian untuk menggali lebih dalam mengenai variabel yang terpenting dari sebuah kualitas layanan berbasis elektronik¹². Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *e-service quality*, *website design*, *security/privacy*, mempengaruhi kualitas *e-service*. Sedangkan variabel *customer service* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas *e-service*.

Berdasarkan beberapa penelitian yang sudah dipaparkan, dapat dikatakan bahwa kualitas *web* memiliki dampak atau hubungan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga peneliti tertarik melakukan analisis tentang pengaruh dari kualitas *web* milik Perpustakaan Universitas Udayana terhadap kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *web* perpustakaan. Variabel tersebut meliputi *Information quality*, *Interaction quality* dan *usability*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui *survey* berbasis kuesioner. Penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan dalam pengujian suatu teori berdasarkan hubungan antar *variabel*¹³. Sedangkan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi di lapangan dengan menerangkan beberapa *variabel* yang saling berhubungan dengan masalah¹⁴.

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas *Web* Perpustakaan Universitas Udayana terhadap kepuasan pengguna. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu *Information quality*, *Interaction quality* dan *usability* berdasarkan dimensi

¹² Rita Paulo, Tiago Oliveira, and Almira Farisa, "The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping," *Heliyon* 5, no. 10 (2019): e02690, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

¹³ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif)* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2009).

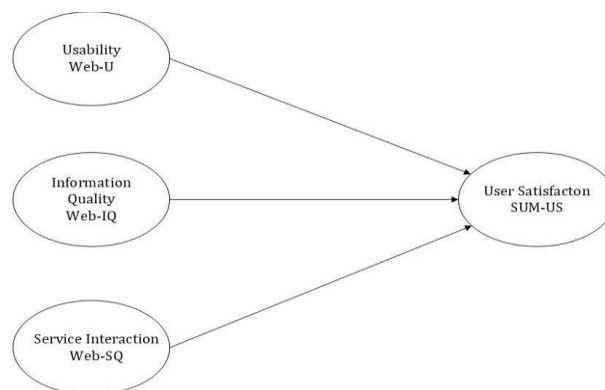
¹⁴ John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

WebQual 4.0. Sedangkan pada variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pengguna.

WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran tingkat kualitas web dari sudut pandang atau persepsi pengguna akhir. Metode WebQual 4.0 dikembangkan oleh Richard Vidgen dari Management Schools di University of Bath dan Stuart Barnes dari School of Information Management di Victory University of Wellington pada tahun 200. Metode ini dikembangkan dari metode SERVQUAL yang digunakan sebelumnya untuk pengukuran kualitas jasa.

Metode pengukuran WebQual memiliki keunggulan yaitu sebagai alat ukur kualitas website sesuai dengan kepuasan pengguna, mengetahui kemudahan dan kesulitan pengguna dalam menggunakan website tersebut, serta dapat mengetahui efektifitas website dan pengaruh terhadap informasi yang akan didapat oleh pengguna¹⁵

Gambar 2
Konsep WebQual 4.0 (Richard Vidgen & Stuart Barnes)



Pada metode WebQual 4.0 dikembangkan dengan tiga kategori pengukuran meliputi kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information quality*), serta kualitas interaksi (*Interaction quality*) terlihat pada gambar 2.

¹⁵ Muhammad Rifqi Firdaus et al., “Analisis Pengukuran Kualitas Website cakrawalamedia.co.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)* 4, no. 1 (January 28, 2020): 41–47.

Kadek Aryana Dwi Putra, dkk, Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan..

1. *Usability* merupakan mutu dari rancangan web yang berhubungan dengan penampilan, kemudahan untuk dimengerti oleh penggunaan, mudah ditelusuri, menarik untuk digunakan dan secara visual juga menarik.
2. *Information quality* merupakan mutu dari konten yang ada di web seperti isi konten, akurasi dari informasi, dapat dipercaya, *up to date* dan terinci.
3. *Interaction quality* merupakan mutu yang berhubungan dengan interaksi pelayanan yang dialami pengguna. Apakah pengguna merasa aman ketika mereka menyelidiki kedalam web lebih dalam.

Dari metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga katagori dapat dipecah menjadi beberapa butir pertanyaan untuk mengukur tingkat kualitas web dari sudut pandang atau persepsi pengguna akhir.

Oleh karena itu, pada kuesioner penelitian ini dibuat berdasarkan konsep dari *WebQual* 4.0 dengan tiga kategori pengukuran meliputi kualitas informasi (*Information quality*), kualitas kegunaan (*usability*) serta kualitas interaksi (*Interaction quality*). Ketiga kategori tersebut akan dipecah menjadi 20 butir pertanyaan yang akan menjadi pegangan peneliti untuk melakukan *survey*. Pertanyaan yang terdiri dari 5 pertanyaan terkait dimensi kulaitas informasi, 5 pertanyaan terkait dimensi kualitas interaksi pelayanan, 5 pertanyaan terkait dimensi kegunaan evaluasi pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital dan 5 pertanyaan untuk penilaian keseluruhan.

Lokasi penelitian ini yaitu di UPT Perpustakaan Universitas Udayana, Kota Denpasar, Bali serta membagikan kuesioner secara daring. Penelitian dilakukan mulai bulan **September 2021 sampai Oktober 2021**. Populasi yang digunakan yaitu semua mahasiswa Universitas Udayana dengan jumlah 26.950 pada tahun 2021. Populasi yaitu wilayah yang isinya subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu kemudian akan dipelajari untuk mendapatkan kesimpulan¹⁶. Sample diharakan dapat mewakili (*representative*) dari populasi yang ada. Dari sejumlah populasi yang ada, peneliti menentukan sampel untuk mewakili populasi yang akan diteliti. Dengan menggunakan rumus *Slovin*, peneliti akan mengetahui jumlah

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

sampel. Rumus *Slovin* dapat membantu menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi pada penelitian ¹⁷.

Gambar 1

Perhitungan Sampel

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} + \frac{26950}{1 + 26950(0.1)^2} = 99.6 = 100$$

Dari perhitungan diatas makan jumlah sampel untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Untuk penentuan sampel, peneliti memilihnya secara acak atau random menggunakan teknik *probability sampling* yang mencerminkan keragaman populasi di 13 fakultas di Universitas Udayana.

Pengumpulan data menggunakan *surey* berbasis kuesioner serta melakukan observasi dan studi dokumentasi. Kuesioner merupakan pengumpulan data melalui butiran pertanyaan untuk dijawab oleh responden ¹⁸. Penggunaan kuesioner akan efisien jika peneliti tahu pasti varabel apa yang akan diukur serta apa yang diharapkan dari responden. Observasi dilakukan dengan pengamatan secara cermat di lapangan. Dalam melakukan pengamatan diharuskan memperhatikan dengan teliti objek yang penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pemanfaatan *web* perpustakaan pada saat pembagian kuesioner. Pada penelitian ini juga melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data teori-teori yang berkaitan dengan yang akan diteliti.

Uji yang dilakukan pertama setelah terkumpul hasil kuesioner yaitu uji reliabilitas dan uji validitas dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan hasil terbukti *valid*. Selanjutnya yaitu uji asumsi klasik atau *normalitas* data. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0.834 lebih besar dari 0.05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data variabel pada penelitian ini berdistribusi normal. Selanjutnya Uji asumsi non-multikolinearitas dipenuhi ketika VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10. Selanjutnya dilakukan uji T atau hipotesis untuk mengetahui

¹⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisni* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013).

apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui dilakukan pengujian dengan syarat jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka hipotesis H1 diterima dan begitu sebaliknya hipotesis H0 akan ditolak. Sehingga kesimpulannya terdapat pengaruh signifikan antar variabel. Namun ketika t_{hitung} memiliki nilai lebih kecil dari t_{tabel} otomatis H0 yang diterima dan H1 yang ditolak atau bisa dikatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antar variabel tersebut. Proses analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguji alat ukur atau instrumen dilakukan terlebih dahulu sebelum menganalisis data sebenarnya. Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas kemudian uji reliabilitas. Setelah kuesioner sudah dinyatakan valid maka kemudian dilakukan uji asumsi, uji T, dan uji F.

Uji validitas ditunjukkan untuk mengukur apakah data dapat dipercaya dan mewakili apa yang diteliti. Uji validitas kuesioner yang digunakan yaitu *Pearson Product Moment Correlation*. Berdasarkan perhitungan dari uji validitas pada web perpustakaan didapatkan r_{tabel} lebih kecil dari r_{hitung} , sehingga pertanyaan yang diuji *valid*. Nilai r_{tabel} pada penelitian ini yaitu 0.444 dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan dari hasil perhitungan menggunakan SPSS menunjukkan r_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari 0.444 pada setiap butir pertanyaan. Dengan demikian mana hasil uji validitas dari setiap variabel yang diujikan adalah *valid*.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Nomor Pertanyaan	r_{hitung}
	1	.940**
Variabel	2	.846**
<i>Interaction</i>	3	.940**
<i>quality (X1)</i>	4	.740**
	5	.750**

	6	.900**
Variabel	7	.704**
<i>Information</i>	8	.760**
<i>quality (X2)</i>	9	.552**
	10	.668**
	11	.691**
Variabel	12	.859**
<i>usability (X3)</i>	13	.940**
	14	.509**
	15	.940**
	16	.940**
Variabel	17	.846**
Kepuasan	18	.801**
Pengguna (Y)	19	.870**
	20	.850**

Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2021

Metode *Cronbach's Alpha* digunakan pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas. Jika nilai *Alpha* lebih besar dari 0.70, maka butir pertanyaan terbukti reliabel dan jika sebaliknya maka pernyataan tersebut tidak *reliabel*. Hasil dari perhitungan menunjukkan nilai yang didapatkan sebesar 0.930 yang dapat dilihat pada tabel 2. Hal tersebut membuktikan bahwa kuesioner terbukti *reliabel*.

Tabel 2
Statistik Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Item
.930	20

Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2021

Selanjutnya dilakukan uji normalitas. Berdasarkan gambar 1 menunjukkan nilai yang didapat yaitu 0.834, sehingga variabel berdistribusi normal karena nilai tersebut lebih besar dari 0.05.

Gambar 3

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		total
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	81.71
	Std. Deviation	11.680
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.118
Test Statistic		.534
Asymp. Sig. (2-tailed)		.834 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Uji asumsi non-multikolinearitas dipenuhi apabila nilai dipenuhi ketika VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10. Dari hasil pengujian dapat tidak terdapat pelanggaran asumsi multikolinearitas. Selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas, tidak ada gejala heterokedastisitas karena titik-titik penyebaran berada disekitar angka nol. Hasil dari uji heterokedastisitas yaitu nilai sig > 0.05 sehingga tidak ada heteroskedastisitas. Variabel *information quality* mendapatkan nilai Sig sebesar 0.121, *service interaction* mendapatkan nilai Sig sebesar 0.095, *usability* mendapatkan nilai Sig sebesar 0.066. Nilai sig yang didapat dari hasil olah dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dan varians dari nilai *residual* adalah homogen.

Selanjutnya dilakukan uji T atau hipotesis untuk mengetahui masing-masing variabel bebas apakah berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui dilakukan pengujian dengan syarat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima atau dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antar variabel. Namun jika sebaliknya $t_{hitung} < t_{tabel}$ Maka H0 diterima dan H1 ditolak atau tidak ada pengaruh signifikan antar variabel. Berikut adalah hipotesis penelitian.

- H01 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Information* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana
- H11 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Information quality* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana
- H02 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana

- H12 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *Interaction quality* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana
- H03 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *usability* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana
- H13 : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *usability* terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana

Tabel 3
Hasil Uji T

Model	Unstandardized		Standard		t	Sig
	coefficients		ized			
	B	Std.Error	Beta	nt		
(Constant)	2.770	1.353			1967	.051
X1	.230	.108	.202		1.864	.004
X2	.290	.099	.300		3.190	.003
X3	.377	.091	.399		4.288	.001

Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2021

Hasil dari perhitungan menunjukkan variabel *information quality* (X1) memiliki nilai t_{hitung} yaitu 3.190. Perhitungan df dilakukan untuk menghitung nilai t_{tabel} dengan rumus $n-k=df$, dan k yaitu jumlah variabel dan n merupakan jumlah responden. Nilai $df = n-k=100-4=96$, sehingga t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dalam penelitian ini yaitu 1.661. Hasil perhitungan memperlihatkan t_{hitung} yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan t_{tabel} ($3.190 > 1.661$). Dapat dikatakan

bahwa hipotesis H02 ditolak dan H12 diterima. Sehingga kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh dari variabel *information quality* yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana.

Hasil dari perhitungan menunjukkan variabel *interaction quality* (X2) memiliki nilai t_{hitung} yaitu 4.288. Perhitungan df dilakukan untuk menghitung nilai t_{tabel} dengan rumus $n-k=df$. Nilai $df = n-k=100-4=96$, sehingga t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dalam penelitian ini yaitu 1.661. Hasil perhitungan memperlihatkan t_{hitung} yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan t_{tabel} ($4.288 > 1.661$). Hal ini berarti H03 ditolak dan H03 diterima. Sehingga kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh dari variabel *interaction quality* yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana.

Hasil dari perhitungan menunjukkan variabel *usability* (X3) memiliki nilai t_{hitung} yaitu 1.864. Perhitungan df dilakukan untuk menghitung nilai t_{tabel} dengan rumus $n-k=df$. Nilai $df = n-k=100-4=96$, sehingga t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dalam penelitian ini yaitu 1.661. Hasil perhitungan memperlihatkan t_{hitung} yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan t_{tabel} ($1.864 > 1.661$). Hal ini berarti H01 ditolak dan H11 diterima. Sehingga kesimpulannya yaitu terdapat pengaruh dari variabel *usability* yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *web* Perpustakaan Universitas Udayana.

Pengujian variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji F untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Ketika nilai dari pengujian lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 atau 5%.

Tabel 4
Hasil Uji T

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	438.557	3	147.434	55.045	.000 ^a
Residual	243.125	96	2.543		
Total	674.569	99			

Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2021

Hasil Uji F menunjukkan kualitas *web* Perpustakaan berupa *Information quality*, *Interaction quality* serta *Usability* berdasarkan analisis memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna secara signifikan terhadap *web* Perpustakaan Universitas Udayana.

Variabel *information quality* menggunakan lima indikator. Dari kelima indikator yang memiliki nilai paling tinggi adalah adanya menyediakan informasi yang mudah dimengerti sebesar 74%. Sedangkan yang memiliki nilai terendah yaitu indikator menyediakan informasi tepat waktu sebesar 58%. Dari hasil *survey* menunjukan *web* perpustakaan memiliki informasi yang mudah untuk dimengerti oleh pengguna.

Variabel *interaction quality* menggunakan lima indikator. Dari kelima indikator yang memiliki nilai paling tinggi adalah kemudahan dalam memberikan masukan (*feedback*) sebesar 76%. Sedangkan yang memiliki nilai terendah yaitu indikator adanya suasana komunitas di *web* perpustakaan sebesar 59%.

Variabel *usability* menggunakan lima indikator. Dari kelima indikator yang memiliki nilai paling tinggi adalah adanya penambahan pengetahuan dari *web* perpustakaan sebesar 83%. Sedangkan yang memiliki nilai terendah yaitu indikator tampilan *web* perpustakaan sebesar 54%. Dari hasil *survey* menunjukan *web* perpustakaan memiliki nilai terhadap kebermanfaatan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kiswanto yang menyatakan bahwa kualitas informasi ketika dihubungkan dengan variabel kepuasan pengguna, terdapat pengaruh positif yang signifikan dalam peningkatan kualitas website perpustakaan Sumatera Selatan.¹⁹

Hasil dari *survey* menunjukan kualitas *web* berdampak nyata terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas *web* perpustakaan mengalami peningkatan maka persentase kepuasan pengguna akan meningkat. Hal tersebut sesuai dengan

¹⁹ Masroni Dedi Kiswanto and Ahmad Sanmorino, "Analisis Layanan Website Perpustakaan Sumatera Selatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna," *Jurnal Ilmiah MATRIK* 19, no. 3 (2017): 217–26.

penelitian dari Wulandari et al.²⁰ yang menyatakan semakin tinggi kualitas *web* perpustakaan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Seiring berkembangnya kualitas menu layanan website yang diberikan, secara bersamaan penilaian terhadap layanan yang diberikan perpustakaan semakin semakin meningkat.²¹ *Satisfaction* atau kepuasan pengguna perpustakaan menjadi kriteria dari kepuasan pengguna terhadap sumber elektronik, kegunaan *web* perpustakaan serta pelayanan untuk pengguna. Selain itu *website* yang memiliki *interface* dan informasi yang lengkap akan menambah tingkat kepuasan pengguna²². Terakhir, ketika kualitas website perpustakaan, kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, dan kualitas sumber informasi yang diberikan kepada mahasiswa berada pada level standar, mahasiswa dapat memahami pentingnya perpustakaan khususnya layanan digital dalam kehidupan akademik mereka²³.

PENUTUP

Penelitian yang sudah dilakukan menghasilkan kesimpulan yaitu kualitas Web yang terdiri dari *Information quality*, *Interaction quality* serta *usability* secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan dengan t_{hitung} pada setiap variabel memiliki nilai yang lebih tinggi dari t_{tabel} . Dimana t_{tabel} pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% yaitu 1.661. Dari hasil survey tentang kepuasan pengguna, nilai dari variabel *usability* dengan indikator penambahan pengetahuan dari web perpustakaan memiliki nilai paling tinggi yaitu sebesar 83%. Sedangkan nilai yang paling kecil yaitu pada indikator tampilan web dengan nilai sebesar 54%. Sehingga prioritas peningkatan yang

²⁰ “Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran,” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (2021): 79, <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>.

²¹ Nurmaini Dalimunthe et al., “Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 2 (August 15, 2019): 245–50, <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7538>.

²² Kadek Aryana Dwi Putra, Wahid Nashihuddin, and Fauzan Hidayatullah, “Analysis of Interface & Information Content of LIPI Botanical Gardens Website Based on Scanmic Model,” *Record and Library Journal* 7, no. 1 (2021): 112–24, <https://doi.org/10.20473/rlj.v7i1.112>.

²³ Nima Soltani-Nejad et al., “Developing a Model to Identify the Antecedents and Consequences of User Satisfaction with Digital Libraries,” *Aslib Journal of Information Management* 72, no. 6 (November 20, 2020): 979–97, <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2020-0099>.

diperlukan yaitu dari sisi tampilan web perpustakaan. Dari hasil penelitian analisis kualitas web Perpustakaan Udayana diperoleh bahwa secara keseluruhan kualitas web perpustakaan meliputi variabel yang digunakan memiliki pengaruh besar atau signifikan terhadap kepuasan pengguna web.

DAFTAR RUJUKAN

- Batinggi, and Ahmad Badu. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- Creswell, John W. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Dalimunthe, Nurmaini, Arabiatul Dawiyah, Faris Nazari, and Khairunsyah Purba. “Evaluasi Website Pemko Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation.” *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 5, no. 2 (August 15, 2019): 245–50. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i2.7538>.
- Firdaus, Muhammad Rifqi, Dini Silvi Purnia, Kartika Handayani, and Muhamad Fahmi Julianto. “Analisis Pengukuran Kualitas Website cakrawalamedia.co.id dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.” *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)* 4, no. 1 (January 28, 2020): 41–47.
- Firman, Astria, Hans F. Wowor, and Xaverius Najoan. “Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web.” *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer* 5, no. 2 (2016): 29–36.
- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2009.
- Junaeti, and A. Arwani. “Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi: Konstruksi Pelayanan, Strategi, Dan Citra Perpustakaan.” *Libraria: Jurnal Perpustakaan* 4, no. 1 (2016): 27–54. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1245>.
- Kiswanto, Masroni Dedi, and Ahmad Sanmorino. “Analisis Layanan Website Perpustakaan Sumatera Selatan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna.” *Jurnal Ilmiah MATRIK* 19, no. 3 (2017): 217–26.
- Novita, Rice, Wahyunur Azhari, Qumfa Anzir, Program Studi, Sistem Informasi, and Sistem Informasi. “Sistem Informasi Perpustakaan.” *Pustakaloka* 5, no. 2 (2013): 21–30.
- Paulo, Rita, Tiago Oliveira, and Almira Farisa. “The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping.” *Heliyon* 5, no. 10 (2019): e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.

Kadek Aryana Dwi Putra, dkk, *Analisis Pengaruh Kualitas Web Perpustakaan..*

- Putra, Kadek Aryana Dwi, Wahid Nashihuddin, and Fauzan Hidayatullah. "Analysis of Interface & Information Content of LIPI Botanical Gardens Website Based on Scanmic Model." *Record and Library Journal* 7, no. 1 (2021): 112–24. <https://doi.org/10.20473/rlj.v7i1.112>.
- Rhoni, Rodin. "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 3, no. 1 (2015): 101–10.
- Septiana, Fahmi Ozi, and Sri Ati. "Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Pengguna Upt Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 2 (2019): 61–70.
- Soejono, Ajie Wibowo, Arief Setyanto, Amir Fatah Sofyan, and Way Anova. "Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan S Ystem Usability Scale (Studi Kasus : Website UNRIYO)" XIII (2018): 29–37.
- Soltani-Nejad, Nima, Fatemeh Taheri-Azad, Nayereh Zarei-Maram, and Mohammad Karim Saberi. "Developing a Model to Identify the Antecedents and Consequences of User Satisfaction with Digital Libraries." *Aslib Journal of Information Management* 72, no. 6 (November 20, 2020): 979–97. <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2020-0099>.
- Sugiarto, A, and T Wahyono. *Manajemen Kearsipan Elektronik*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Supriyanto, Wahyu, and Rini Iswandari. "Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi." *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 13, no. 1 (2017): 79–86. <https://doi.org/10.22146/bip.26074>.
- Tarigan, Josua. "User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 10, no. 1 (2008): 24–47. <https://doi.org/10.9744/jak.10.1.PP>.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisni*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Warjiyono, and Corie Mei Hellyana. "Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5, no. 2 (2018): 139–46. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>.
- Wulandari, Eko Retno, Edwin Rizal, and Elnovani Lusiana. "Pengaruh Kualitas Website Kandaga Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (2021): 79. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.29146>.