



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 9%**

Date: Wednesday, December 22, 2021

Statistics: 273 words Plagiarized / 2974 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

INTEGRASI METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) UNTUK MENGUKUR KUALITAS WEBSITE INLIS LITE 1) Olivia Ananda Putri Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia E-Mail: 18103084@ittelkom-pwt.ac.id 2) Daniel Yeri Kristiyanto Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I

Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia E-Mail: daniel@ittelkom-pwt.ac.id 3) Sisilia Thya Safitri Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia E-Mail: sisill@ittelkom-pwt.ac.id ABSTRACT Integrated Library System (Inlis Lite) is used to facilitate library performance in maximizing service and assist the Library in finding information.

The problem on the Inlis Lite website is difficult to access. This study uses the Webqual 4.0 method which focuses on 3 variables namely (usability, information quality and service interaction) and Importance Performance Analysis (IPA) method. The results of the Inlis Lite website quality analysis have a conformity rate 88,71% which means that the service is still not satisfactory.

The average GAP of -0,46 means that the quality of the Inlis Lite website still does not meet user expectations. There are 4 indicators that need to be improved quality, namely US5, US7, SIQ5, and SIQ6 which are in the first quadrant Keyword : Webqual 4.0, importance performance analysis



PENDAHULUAN Perpustakaan adalah tempat penyedia informasi berupa dokumen cetak maupun digital[1].

Perpustakaan melakukan aktivitas administrasi dan pelayanan terhadap keperluan Pemustaka seperti bahan bacaan, penelitian dan sebagainya[2]. Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas adalah salah satu perpustakaan daerah yang sudah mengimplementasikan website Inlis Lite sejak tahun 2017. Website Inlis Lite dikembangkan sebagai one-stop information system bagi pengelola Perpustakaan untuk mengimplementasikan otomasi Perpustakaan[3].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didik Rudianto, S.Kom sebagai IT Support di Unit Perpustakaan mengatakan bahwa belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas website Inlis Lite. Sistem yang sudah diterapkan harus dilakukan monitoring untuk mengetahui tingkat keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan target yang sudah ditetapkan.

Pada wawancara tersebut juga dijelaskan beberapa masalah pada penggunaan website Inlis Lite yaitu terdapat Pemustaka yang kesulitan saat mencari buku pada rak setelah selesai mengoperasikan menu Online Public Catalogue (OPAC), pada saat mencari buku pada kolom pencarian sering tidak muncul, banyak Pemustaka yang menanyakan buku yang pernah dipinjam, padahal history peminjaman buku sudah otomatis tercatat pada menu keanggotaan online, namun menu tersebut jarang diketahui oleh Pemustaka dan website Inlis Lite sulit dibuka jika banyak pengguna yang mengakses.

Berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan pengukuran terhadap kualitas website Inlis Lite untuk mengetahui kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Webqual 4.0 terdapat tiga variabel yaitu usability, information quality dan service information quality[4].

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan nilai kinerja dan kepentingan yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Hasil dari kuadran tersebut dapat menunjukkan indikator yang memerlukan rekomendasi peningkatan kualitas[5]. Hubungan antara metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) adalah memetakan ketiga variabel pada metode Webqual 4.0

ke kuadran kartesius sehingga terlihat indikator yang memerlukan rekomendasi peningkatan kualitas. Rekomendasi peningkatan kualitas diberikan pada indikator prioritas tinggi[6]. BAHAN DAN METODE Bahan yang digunakan untuk menyusun penelitian ini yaitu sebagai berikut: Data utama yang digunakan oleh peneliti yaitu

dengan wawancara kepada IT Support Unit Perpustakaan yaitu Bapak Didik Rudianto, S.Kom dan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas secara Online dan Offline.

Data pendukung yang peneliti gunakan sebagai bahan referensi **dalam penelitian ini yaitu** e-book, jurnal dan laporan penelitian yang sesuai dengan tema penelitian. Metode penelitian yang digunakan sebagai langkah-langkah dalam pengerjaan penelitian ini yaitu seperti gambar berikut: \_ Gambar 1. Metode Penelitian Identifikasi Masalah Pada tahap ini yaitu untuk mencari permasalahan **yang ada pada website** Inlis Lite mengenai kendala yang dialami oleh Pemustaka pada saat mengakses website. Untuk mengetahui permasalahan **yang ada pada website** Inlis Lite maka dilakukan wawancara kepada Bapak Didik Rudianto, S.Kom sebagai IT Support di Unit Perpustakaan Studi Literatur Pada tahap ini yaitu dilakukan untuk menyusun kerangka teori yang digunakan untuk pedoman pada penelitian ini. Pencarian studi literatur dilakukan melalui scholar, scopus, researchgate, dan website.

Penentuan Populasi dan Sampel Untuk menentukan populasi dan sampel penulis menggunakan referensi berupa ebook dengan judul "How to Design and Evaluate Research in Education" penulis Jack R. Freankel, dkk, 2021 studi deskriptif kuantitatif menggunakan minimal 100 responden[7]. Pada penelitian ini menggunakan 223 responden berdasarkan orang-orang yang pernah mengakses website Inlis Lite.

Penyusunan Instrumen Penelitian Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data kunci dalam proses merumuskan hasil penelitian. Kuesioner terdiri dari 22 indikator yang berasal pada tiga variabel Webqual 4.0. Selanjutnya, kuesioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu performance (kinerja) dan importance (kepentingan). Semua pertanyaan diberi bobot 1 sampai 5.

Pengujian Kuesioner Setelah menyusun kuesioner kemudian dilakukan pengujian terhadap kuesioner untuk melihat valid atau tidaknya pertanyaan penelitian. Pengujian kuesioner pada penelitian ini menggunakan tools IBM SPSS versi 25. Pengumpulan Data Penelitian Cara peneliti untuk melakukan pencarian informasi dan pengumpulan data penelitian yaitu sebagai berikut: Responden dipilih berdasarkan orang-orang yang pernah menggunakan website Inlis Lite.

Cara peneliti mengambil data yaitu dengan **datang langsung ke Perpustakaan** Daerah Kabupaten Banyumas dan secara online dengan share melalui media sosial Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Responden diberikan kuesioner yang terdiri dari 22 indikator dari 3 variabel pada metode Webqual 4.0 kemudian kuesioner tersebut terbagi menjadi 2 bagian yaitu kinerja (performance) dan kepentingan (importance).

Pengolahan Data Setelah data dikumpulkan kemudian dilakukan proses scoring terhadap jawaban responden dengan cara mengalikan skala dengan ketentuan skor yang sudah ditentukan, seperti skala likert 1 dikali skor 1 sampai dengan skala likert 5 dikali skor 5. Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai kesesuaian dengan rumus [8]:  $Tki = \frac{\sum Qi}{n}$  Keterangan: Tki: Tingkat Kesesuaian xi: Total Nilai Kinerja yi: Total Nilai Kepentingan Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai kesenjangan (GAP) dengan rumus sebagai berikut[9]:  $Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i)$  Keterangan: Qi9Gap): Gap Analysis Perf(i): Aaverage Performance Imp(i): Average Importance Langkah terakhir adalah menganalisis kuadran IPA dengan memasukkan average performance (kinerja) dan average importance (kepentingan) dalam kuadran IPA yang terdiri dari 2 sumbu yang berpotongan yaitu X (Kinerja) dan Y (Kepentingan).

Kuadran ini memberikan hasil indikator mana saja yang dibutuhkan peningkatan kualitas[10]. Analisis Data Pada tahap ini dilakukan olah data penelitian yang nantinya akan menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dijadikan pedoman oleh pihak Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk meningkatkan kualitas website Inlis Lite berdasarkan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Selanjutnya hasil pengelompokan indikator menjadi 4 kuadran berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) yang setiap kuadran menunjukkan prioritas perbaikan tergantung dengan nilai dari kinerja dan kepentingannya. Hasil ini dimaksudkan sebagai bahan masukan kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk peningkatan website Inlis Lite kedepannya.

Kesimpulan dan Rekomendasi Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan untuk menjawab permasalahan dari penelitian. Perbaikan kualitas dibuat untuk memberikan masukan dan saran kepada Unit Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk menjadikan acuan agar layanan website Inlis Lite lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN Hasil berdasarkan pengolahan data kuesioner akan dihitung nilai kesesuaian, analisis kesenjangan (GAP) yang kemudian akan dimasukkan kedalam kuadran IPA. Pembahasannya dapat dilihat sebagai berikut. Uji Validitas Hasil uji validitas dikatakan valid jika  $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ [11]. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan 223 responden.

Uji validitas dilakukan pada semua indikator bagian performance dan importance seperti tabel berikut: Tabel 1. Uji Validitas Performance Indikator  $r\text{-hitung}$   $r\text{-tabel}$   
\_Keterangan \_US1 0,306 223-2 = 221 0,138 \_Valid \_US2 0,606 \_Valid \_US3

\_0,436 \_\_ Valid \_\_US4 \_0,556 \_\_ Valid \_\_US5 \_0,364 \_\_ Valid \_\_US6 \_0,422 \_\_ Valid \_\_US7 \_0,385 \_\_ Valid \_\_US8 \_0,295 \_\_ Valid \_\_IQ1 \_0,510 \_\_ Valid \_\_IQ2 \_0,298 \_\_ Valid \_\_IQ3 \_0,622 \_\_ Valid \_\_IQ4 \_0,626 \_\_ Valid \_\_IQ5 \_0,593 \_\_ Valid \_\_IQ6 \_0,593 \_\_ Valid \_\_IQ7 \_0,621 \_\_ Valid \_\_SIQ1 \_0,652 \_\_ Valid \_\_SIQ2 \_0,750 \_\_ Valid \_\_SIQ3 \_0,710 \_\_ Valid \_\_SIQ4 \_0,634 \_\_ Valid \_\_SIQ5 \_0,307 \_\_ Valid \_\_SIQ6 \_0,307 \_\_ Valid \_\_SIQ7 \_0,580 \_\_ Valid \_\_ Berdasarkan tabel 1, semua indikator pada bagian performance (kinerja) menunjukkan hasil yang valid, hal tersebut dibuktikan dengan hasil r-hitung > r-tabel dimana semua nilai r-hitung > 0,138 Tabel 2 Uji Validitas Variabel Importance Indikator \_R Hitung \_df \_R Tabel \_Keterangan \_\_US1 \_0,525 \_223-2 = 221 \_0,138 \_Valid \_\_US2 \_0,368 \_\_ Valid \_\_US3 \_0,399 \_\_ Valid \_\_US4 \_0,652 \_\_ Valid \_\_US5 \_0,568 \_\_ Valid \_\_US6 \_0,150 \_\_ Valid \_\_US7 \_0,750 \_\_ Valid \_\_US8 \_0,423 \_\_ Valid \_\_IQ1 \_0,653 \_\_ Valid \_\_IQ2 \_0,677 \_\_ Valid \_\_IQ3 \_0,413 \_\_ Valid \_\_IQ4 \_0,735 \_\_ Valid \_\_IQ5 \_0,745 \_\_ Valid \_\_IQ6 \_0,606 \_\_ Valid \_\_IQ7 \_0,535 \_\_ Valid \_\_SIQ1 \_0,449 \_\_ Valid \_\_SIQ2 \_0,636 \_\_ Valid \_\_SIQ3 \_0,559 \_\_ Valid \_\_SIQ4 \_0,488 \_\_ Valid \_\_SIQ5 \_0,478 \_\_ Valid \_\_SIQ6 \_0,575 \_\_ Valid \_\_SIQ7 \_0,586 \_\_ Valid \_\_ Berdasarkan tabel 2, semua indikator pada bagian importance (kepentingan) memiliki hasil valid, hal tersebut dibuktikan dengan hasil r-hitung > r-tabel dimana semua nilai r-hitung > 0,138 Hasil Uji Reliabilitas Pengujian reliabilitas menggunakan cronbach alpha.

Uji reliabilitas dinyatakan reliabel apabila koefisien alpha cronbach > 0,70[11]. Uji reliabilitas dilakukan pada semua indikator bagian performance dan importance seperti gambar berikut: \_ Gambar 2. Uji Reliabilitas Performance Berdasarkan gambar 2 merupakan hasil uji reliabilitas pada semua indikator bagian performance yang menunjukkan bahwa semua indikator pada bagian performance adalah reliabel dengan hasil cronbach alpha yaitu 0,860 dan hasil tersebut > 0,70 sehingga dikatakan reliabel. \_ Gambar 3.

Uji Reliabilitas Importance Berdasarkan gambar 3 merupakan hasil uji reliabilitas pada semua indikator bagian importance yang menunjukkan bahwa semua indikator pada bagian importance adalah reliabel dengan hasil cronbach alpha sebesar 0,888 dan hasil tersebut > 0,70 sehingga dikatakan reliabel. Analisis Kesesuaian Analisis kesesuaian bertujuan sebagai perbandingan nilai performance dengan skor importance.

Nilai kesesuaian ini menghasilkan output kepuasan pengguna terhadap website Inlis Lite. Tabel 3. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Kriteria \_Performance \_Importance \_TKI \_\_ \_Total Skor \_Rata-rata \_Total Skor \_Rata-rata \_\_ Usability \_\_ \_\_US1 \_844 \_3,78 \_895 \_4,01 \_94,30% \_\_US2 \_811 \_3,64 \_875 \_3,92 \_92,68% \_\_US3 \_835 \_3,74 \_891 \_3,98 \_93,71% \_\_US4 \_852 \_3,82 \_958 \_4,29 \_88,93% \_\_US5 \_663 \_2,97 \_939 \_4,21 \_70,61% \_\_US6 \_874 \_3,92 \_878 \_3,94 \_99,54% \_\_US7 \_738 \_3,31 \_980 \_4,39 \_75,31% \_\_US8 \_861

\_3,86 \_890 \_3,99 \_96,74% \_Rata-rata \_88,05% \_Information Quality \_IQ1 \_868 \_3,89 \_945 \_4,24 \_91,85% \_IQ2 \_906 \_4,06 \_915 \_4,10 \_99,02% \_IQ3 \_799 \_3,58 \_908 \_4,07 \_87,99% \_IQ4 \_828 \_3,71 \_969 \_4,34 \_85,45% \_IQ5 \_857 \_3,84 \_971 \_4,35 \_88,26% \_IQ6 \_869 \_3,9 \_903 \_4,05 \_96,23% \_IQ7 \_863 \_3,87 \_873 \_3,91 \_98,85% \_Rata-rata \_92,52% \_Service Interaction Quality \_SIQ1 \_879 \_3,94 \_880 \_3,95 \_99,89% \_SIQ2 \_854 \_3,83 \_991 \_4,44 \_86,17% \_SIQ3 \_856 \_3,84 \_1000 \_4,48 \_85,6% \_SIQ4 \_760 \_3,41 \_821 \_3,68 \_92,57% \_SIQ5 \_693 \_3,11 \_965 \_4,33 \_71,81% \_SIQ6 \_683 \_3,09 \_975 \_4,37 \_70,05% \_SIQ7 \_863 \_3,87 \_929 \_4,16 \_92,89% \_Rata-rata \_85,57% \_Rata-rata keseluruhan \_88,71% \_Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa analisis kesesuaian dari seluruh indikator pada variabel Webqual 4.0 dengan nilai kesesuaian 88,71%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja website Inlis Lite masih belum memuaskan, dikatakan sudah memuaskan jika nilai kesesuaian > 100%. Gap Analysis (GAP) Perhitungan gap analysis (GAP) berfungsi untuk menilai kualitas website yang dirasakan pengguna dengan harapan pengguna pada website tersebut agar dapat meningkatkan kinerja website Inlie Lite. Hasil perhitungan analisis kesenjangan yaitu sebagai berikut: Tabel 4.

Hasil Gap Analysis (GAP) Kode \_Rata-Rata Kinerja \_Rata-Rata Kepentingan \_GAP \_US1 \_3,78 \_4,01 \_-0,23 \_US2 \_3,64 \_3,92 \_-0,28 \_US3 \_3,74 \_3,98 \_-0,24 \_US4 \_3,82 \_4,29 \_-0,47 \_US5 \_2,97 \_4,21 \_-1,24 \_US6 \_3,92 \_3,94 \_-0,02 \_US7 \_3,31 \_4,39 \_-1,08 \_US8 \_3,86 \_3,99 \_-0,013 \_IQ1 \_3,89 \_4,24 \_-0,35 \_IQ2 \_4,06 \_4,10 \_-0,04 \_IQ3 \_3,58 \_4,07 \_-0,49 \_IQ4 \_3,71 \_4,34 \_-0,63 \_IQ5 \_3,84 \_4,35 \_-0,51 \_IQ6 \_3,9 \_4,05 \_-0,15 \_IQ7 \_3,87 \_3,91 \_-0,04 \_SIQ1 \_3,94 \_3,95 \_-0,01 \_SIQ2 \_3,83 \_4,44 \_-0,61 \_SIQ3 \_3,84 \_3,48 \_-0,64 \_SIQ4 \_3,41 \_3,68 \_-0,27 \_SIQ5 \_3,11 \_4,33 \_-1,22 \_SIQ6 \_3,06 \_4,37 \_-1,31 \_SIQ7 \_3,87 \_4,16 \_-0,29 \_Rata-Rata GAP \_-0,46 \_Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata GAP untuk keseluruhan indikator adalah -0,46 berarti kualitas kinerja pada website Inlis Lite masih belum sesuai dengan harapan pengguna, karena dikatakan dapat memenuhi harapan pengguna jika nilai GAP > 0.

Hasil Analisis Kuadran IPA Kuadran IPA menunjukkan indikator mana saja yang diperlukan perbaikan kualitas. Penempatan setiap indikator yaitu sebagai berikut: \_ Gambar 4. Hasil Kuadran Kartesius IPA Berdasarkan gambar 4 menunjukkan penempatan pada setiap indikator berdasarkan rata-rata kinerja dan kepentingannya.

Penjelasannya yaitu sebagai berikut: Kuadran Pertama (Priorities for Improvement – Prioritas Utama) yaitu indikator yang mempunyai taraf performance (kinerja) rendah tetapi taraf importance (kepentingan) tinggi, sehingga sangat diprioritaskan untuk peningkatan kualitas dengan cara memperbaiki layanan kualitas[12]. Indikator yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: Usability (US5) "Website Inlis Lite memiliki tampilan

yang menarik” Usability (US7) “Website Inlis Lite dapat diakses setiap saat”.

Service Interaction Quality (SIQ5) “Website Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan” Service Interaction Quality (SIQ6) “Website Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan”. Kuadran Kedua (Keep up the Good Work – Pertahankan Kualitas) yaitu indikator yang mempunyai taraf performance (kinerja) tinggi dan taraf importance (kepentingan) juga tinggi sehingga hanya dilakukan pertahanan kualitas layanan[12].

Indikator yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: Usability (US4) “Website Inlis Lite mudah digunakan” Information Quality (IQ1) “Website Inlis Lite menyediakan informasi yang jelas Information Quality (IQ4) “Website Inlis Lite menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (relevan)” Information Quality (IQ5) “Website Inlis Lite menyediakan informasi yang mudah dimengerti” Service Interaction Quality (SIQ2) “Website Inlis Lite memberikan rasa aman dalam mengakses website” Service Interaction Quality (SIQ3) “Pengguna website Inlis Lite merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman” Service Interaction Quality (SIQ7) “Website Inlis Lite memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan.

Kuadran ketiga (Low Priority – Prioritas Rendah yaitu indikator yang mempunyai taraf performance (kinerja) rendah tetapi taraf importance (kepentingan) juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk melakukan perbaikan[12]. Indikator pada kuadran ini yaitu sebagai berikut: Usability (US2) “Tata letak halaman website Inlis Lite mudah dimengerti” Information Quality (IQ3) “Website Inlis Lite menyediakan informasi yang up-to-date (terbaru)” Service Interaction Quality (SIQ4) “Website Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan.

Kuadran Keempat (Possible Overkill – Terlalu Berlebihan) yaitu indikator yang mempunyai taraf performance (kinerja yang tinggi tetapi taraf importance (kepentingan) rendah sehingga kualitas pada indikator ini berlebihan[12]. Indikator yang masuk kedalam kuadran ini yaitu: Usability (US1) “Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website Inlis Lite” Usability (US3) “Website Inlis Lite memiliki navigasi atau petunjuk arahan yang jelas” Usability (US6) “Desain website Inlis Lite sesuai dengan jenis website perpustakaan lainnya” Usability (US8) “Website Inlis Lite menciptakan pengalaman positif bagi pengguna” Information Quality (IQ2) “Website Inlis Lite menyediakan informasi secara yang dapat dipercaya” Information Quality (IQ6) “Website Inlis Lite memberikan informasi secara detail” Information Quality (IQ7) “Website Inlis Lite memberikan informasi dalam format yang sesuai” Service Interaction Quality (SIQ1) “Website Inlis Lite memiliki reputasi baik” KESIMPULAN Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan pembahasan diatas yaitu: Hasil pengukuran analisis kualitas website Inlis



Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas menghasilkan nilai kesesuaian sebesar 88,71% yang artinya **kualitas layanan yang diberikan** masih belum memuaskan.

Hasil kesenjangan (GAP) website Inlis Lite yaitu -0,46 artinya kualitas layanan website Inlis Lite masih belum memenuhi harapan pengguna, karena dikatakan sudah sesuai dengan harapan pengguna jika nilai kesenjangan (GAP) > 0. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa peningkatan kualitas perlu dilakukan pada kuadran I dan kuadran III, karena pada kuadran tersebut memiliki performance yang rendah dimana hal tersebut dapat mempengaruhi importance pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH Terimakasih disampaikan kepada pengelola Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah kabupaten Banyumas (ARPUSDA), dosen pembimbing I dan II yang telah membimbing saya dalam mengerjakan penelitian ini dan juga kepada seluruh responden **yang telah bersedia menjadi** narasumber untuk memberikan data pendukung penelitian. DAFTAR PUSTAKA [1] E. F. Anidya, F. Shofa, and A. Nada, "Pemanfaatan **Teknologi Informasi dan Komunikasi** di Perpustakaan IAIN Tulungagung," Shaut Al-Maktabah J.

Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, vol. 11, no. 1, pp. 22–29, 2019, doi: 10.15548/shaut.v11i1.99. [2] Mardianto and R. Sayekti, Perpustakaan Digital (Mengukur Penerimaan Inovasi Teknologi). 2019. [3] "INLIS Lite Versi 3." <https://inlislite.perpusnas.go.id/> (accessed Jun. 08, 2021). [4] Tukino, "**Analisis Kualitas Layanan Website** Sikmb **Menggunakan Metode Webqual 4.0** (Studi," Kumpul. J. Ilmu Komput., vol. 06, no. 01, pp. 1–15, 2019. [5] D.

Diana and N. D. M. Veronika, "Analisis **Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0**," Pseudocode, vol. 5, no. 1, pp. 10–17, 2018, doi: 10.33369/pseudocode.5.1.10-17. [6] E. E. Barus, Suprpto, and A. D. Herlambang, "Analisis Kualitas Website **tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis**," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 2, no. 4, pp. 1483–1491, 2018. [7] N. E. W. Jack R. Fraenkel, Norman E.

Wallen, How to Design and Evaluate Research in Education, EIGHTH EDI. San Francisco State University: McGraw-Hill, 2021. [8] N. Qotrun and S. Wibowo, "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik," J. Inform. Upgris, vol. 1, no. 1, pp. 122–131, 2016. [9] D. R. Adi, S. H. Wijoyo, and N. H. Wardani, "Evaluasi Kualitas Website **SMA Negeri 1 Balikpapan Menggunakan Metode**," vol. 4, no. 3, pp. 994–1002, 2020. [10] A. Al Baiti, Suprpto, and A.

Rachmadi, "**Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang**

Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 1, no. 9, p. 887, 2017. [11] M. Anshori and S. Iswati, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," J. Ilm. Kependidikan, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2009. [12] S. Wibowo, A. Setyanto, and A.

Nasiri, "Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi," Semnasteknomedia Online, vol. 6, no. 1, pp. 2-13–19, 2018.

#### INTERNET SOURCES:

---

1% - repository.uinjkt.ac.id › dspace › bitstream  
<1% - eprints.dinus.ac.id › 8558 › 1  
<1% - d3tt.ittelkom-pwt.ac.id  
<1% - repository.ittelkom-pwt.ac.id › 5440 › 1  
<1% - ittelkom-pwt.ac.id › tag › pt-nu-tech  
<1% - www.researchgate.net › publication › 317736066  
<1% - pusbindiklatren.bappenas.go.id › files › editor  
<1% - repository.dinamika.ac.id › id › eprint  
<1% - journal.ubm.ac.id › index › business-applied  
<1% - digilib.uinsby.ac.id › 11284 › 8  
<1% - www.kompasiana.com › ipuipuwab › 54f7150ea333110f248  
<1% - journal.uui.ac.id › Unisia › article  
<1% - www.researchgate.net › publication › 340966283  
<1% - dpk.bantenprov.go.id › Aktivitas › topic  
<1% - www.academia.edu › 30339931 › MENGHITUNG\_IMPORTANCE  
<1% - digilib.uinsby.ac.id › 15483 › 6  
<1% - repositor.umm.ac.id › index › repositor  
<1% - jmua.fmipa.unand.ac.id › index › jmua  
<1% - norisahrinedukasi.wordpress.com › 2018/07/05 › uji  
<1% - qmc.binus.ac.id › 2014/11/01 › u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a  
<1% - arisbudi.staff.gunadarma.ac.id › Downloads › files  
<1% - 123dok.com › article › importance-performance  
<1% - dinastirev.org › JEMSI › article  
1% - www.maxmanroe.com › pengertian-infografis  
<1% - eprints.umm.ac.id › 45780 › 3  
<1% - eprints.itn.ac.id › 4083 › 8  
<1% - repository.uksw.edu › bitstream › 123456789/13403/1  
<1% - eprints.umpo.ac.id › 1894 › 7  
<1% - garuda.ristekbrin.go.id › journal › view

<1% - [klik.ulm.ac.id](http://klik.ulm.ac.id) › index › klik  
<1% - [garuda.ristekbrin.go.id](http://garuda.ristekbrin.go.id) › author › view  
1% - [injoit.org](http://injoit.org) › index › j1  
<1% - [jtein.ppj.unp.ac.id](http://jtein.ppj.unp.ac.id) › index › JTEIN  
<1% - [www.mheducation.com](http://www.mheducation.com) › highered › product  
<1% - [alumnisman1bpp.blogspot.com](http://alumnisman1bpp.blogspot.com) › 2010 › 09  
1% - [eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id) › 79120 › 43  
<1% - [jurnal.ubharajaya.ac.id](http://jurnal.ubharajaya.ac.id) › index › kajian-ilmiah  
<1% - [ejournal.radenintan.ac.id](http://ejournal.radenintan.ac.id) › index › terampil