

## Integrasi Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Website Inlis Lite

<sup>1)</sup> **Olivia Ananda Putri**

Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia  
E-Mail: [18103084@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:18103084@ittelkom-pwt.ac.id)

<sup>2)</sup> **Daniel Yeri Kristiyanto**

Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia  
E-Mail: [daniel@ittelkom-pwt.ac.id](mailto:daniel@ittelkom-pwt.ac.id)

<sup>3)</sup> **Sisilia Thya Safitri**

Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia  
E-Mail: [sisill@ittelkom-pwt.ac.id](mailto: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 otomatisasi 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

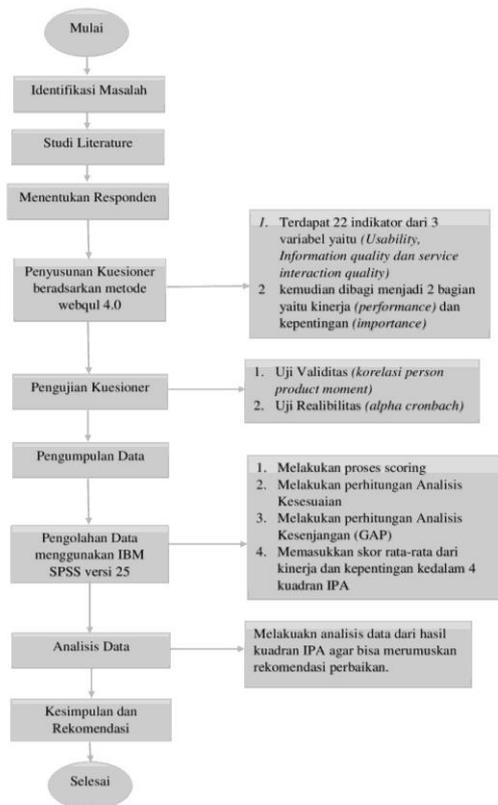
Bahan yang digunakan untuk menyusun penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. 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*.

2. 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

### 2.1 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

### 2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini yaitu dilakukan untuk menyusun kerangka teori yang digunakan untuk pedoman pada penelitian ini. Pencarian studi literatur dilakukan melalui *scolar*, *scopus*, *researchgate*, dan *website*.

### 2.3 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.

### 2.4 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.

### 2.5 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.

### 2.6 Pengumpulan Data Penelitian

Cara peneliti untuk melakukan pencarian informasi dan pengupulan data penelitian yaitu sebagai berikut:

1. 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.
2. 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*).

### 2.6 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]:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki: Tingkat Kesesuaian

xi: Total Nilai Kinerja

yi: Total Nilai Kepentingan

Langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai kesenjangan (GAP) dengan rumus sebagai berikut[9]:

$$Qi(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

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].

### 2.7 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 metode *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.

### 2.8 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.

### 3.1 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-hitung	df	r-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

Indikator	r-hitung	df	r-tabel	Keterangan
US8	0,295	223-2 = 221	0,138	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  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dimana semua nilai  $r\text{-hitung} > 0,138$

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  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dimana semua nilai  $r\text{-hitung} > 0,138$

### 3.2 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:

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	223	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,860	22

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.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	223	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		223	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	22

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.

### 3.3 Analisis Kesuaian

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	
<b>Usability</b>					
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%
<b>Rata-rata</b>					<b>88,05%</b>
<b>Information Quality</b>					
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%
<b>Rata-rata</b>					<b>92,52%</b>
<b>Service Interaction Quality</b>					
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%
<b>Rata-rata</b>					<b>85,57%</b>
<b>Rata-rata keseluruhan</b>					<b>88,71%</b>

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%.

### 3.4 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* Inlis Lite. Hasil perhitungan analisis kesenjangan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Gap Analysis (GAP)

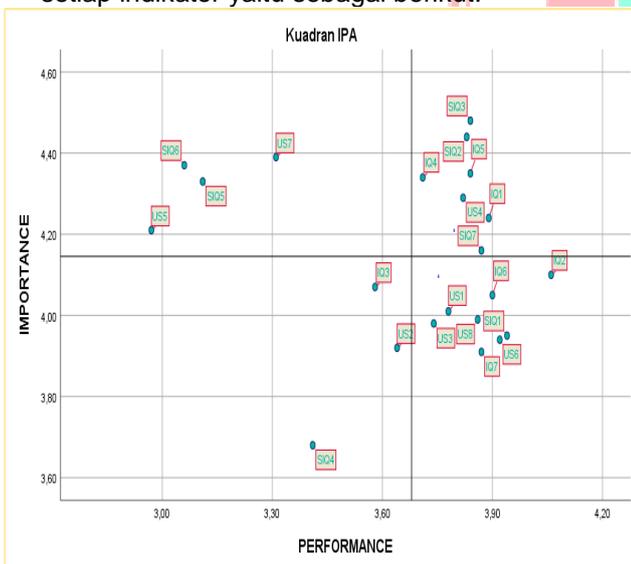
Kode	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan	GAP
US1	3,78	4,01	-0,23
US2	3,64	3,92	-0,28
US3	3,74	3,98	-0,24
US4	3,82	4,29	-0,47
US5	2,97	4,21	-1,24
US6	3,92	3,94	-0,02
US7	3,31	4,39	-1,08
US8	3,86	3,99	-0,013
IQ1	3,89	4,24	-0,35
IQ2	4,06	4,10	-0,04
IQ3	3,58	4,07	-0,49
IQ4	3,71	4,34	-0,63

Kode	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan	GAP
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
<b>Rata-Rata GAP</b>			<b>-0,46</b>

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.

### 3.4 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. Penjelasan yaitu sebagai berikut:

1. 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:
  - a. *Usability* (US5) “*Website* Inlis Lite memiliki tampilan yang menarik”

- b. *Usability* (US7) “*Website* Inlis Lite dapat diakses setiap saat”.
  - c. *Service Interaction Quality* (SIQ5) “*Website* Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan”
  - d. *Service Interaction Quality* (SIQ6) “*Website* Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan”.
2. 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:
    - a. *Usability* (US4) “*Website* Inlis Lite mudah digunakan”
    - b. *Information Quality* (IQ1) “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang jelas
    - c. *Information Quality* (IQ4) “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (relevan)”
    - d. *Information Quality* (IQ5) “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang mudah dimengerti”
    - e. *Service Interaction Quality* (SIQ2) “*Website* Inlis Lite memberikan rasa aman dalam mengakses *website*”
    - f. *Service Interaction Quality* (SIQ3) “Pengguna *website* Inlis Lite merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman”
    - g. *Service Interaction Quality* (SIQ7) “*Website* Inlis Lite memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan.
  3. 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:
    - a. *Usability* (US2) “Tata letak halaman *website* Inlis Lite mudah dimengerti”
    - b. *Information Quality* (IQ3) “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang *up-to-date* (terbaru)”
    - c. *Service Interaction Quality* (SIQ4) “*Website* Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan.
  4. 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:
    - a. *Usability* (US1) “Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* Inlis Lite”
    - b. *Usability* (US3) “*Website* Inlis Lite memiliki navigasi atau petunjuk arahan yang jelas”

- c. *Usability* (US6) “Desain *website* Inlis Lite sesuai dengan jenis *website* perpustakaan lainnya” [4]
- d. *Usability* (US8) “*Website* Inlis Lite menciptakan pengalaman positif bagi pengguna” [5]
- e. *Information Quality* (IQ2) “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi secara yang dapat dipercaya” [6]
- f. *Information Quality* (IQ6) “*Website* Inlis Lite memberikan informasi secara detail” [7]
- g. *Information Quality* (IQ7) “*Website* Inlis Lite memberikan informasi dalam format yang sesuai” [8]
- h. *Service Interaction Quality* (SIQ1) “*Website* Inlis Lite memiliki reputasi baik” [9]

## KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan pembahasan diatas yaitu:

1. 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. [8]
2. 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. [9]
3. 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. [10]

## UCAPAN TERIMAKASIH

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] “INLISLite 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.