

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN TENAS EFFENDY
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) Di Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Lancang Kuning*



Disusun Oleh :

SITI HANIFAH
2171201028

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Tenas Effendy
Menggunakan Metode *WebQual 4.0*
Nama : Siti Hanifah
NIM : 2171201028
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Budaya
Universitas : Lancang Kuning

Pekanbaru, 26 Juni 2025

Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing I


Vita Amelia, S.T., S.Hum., M.IP
NIDN. 1007088201

Dosen Pembimbing II


Winda Monika, S.Pd., M.Sc
NIDN. 1006129102

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu

Perpustakaan


Eko Noprianto, S.IP., M.A
NIDN. 1011119202

Dekan

Fakultas Ilmu Budaya


Dr. Mohd Fauzi, S.S., M.Hum
NIDN. 1015037401

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diuji dan dipertahankan di hadapan panitia Ujian Akhir Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning yang dinyatakan lulus pada tanggal 26 Juni 2025.

Tim Penguji

Vita Amelia, S.T., S.Hum., M.IP Pembimbing I



Winda Monika, S.Pd., M.Sc Pembimbing II



Nining Sudiar, M.IP Penguji I



Hadira Latiar, S.IP., M.A Penguji II



Disetujui oleh :

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning



Eko Noprianto, S.IP., M.A

NIDN. 1011119202

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu skripsi ini yang dikutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi, apabila dikemudian hari adanya plagiat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pekanbaru, 26 Juni 2025



Siti Hanifah
NIM. 2171201028

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website Perpustakaan Tenas Effendy berdasarkan persepsi pengguna metode *WebQual 4.0*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 4 poin. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pengguna aktif *website* perpustakaan atau pemustaka perpustakaan Tenas Effendy berjumlah 251 orang. Data dianalisis dengan menghitung rata-rata skor dari setiap indikator untuk menentukan kategori penilaian. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy menggunakan metode *WebQual 4.0* sebesar 85,83% termasuk dalam kategori tinggi dengan penjabaran berikut ini: 1. Kegunaan (*usability*) dengan rata-rata 85,05% kategori tinggi. 2. kualitas informasi (*information quality*) berjumlah 84,62% termasuk kategori tinggi. 3. kualitas interaksi (*Interaction Quality*) berjumlah 87,84% kategori tinggi. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan menjadi pengelola *website* bagi Perpustakaan Tenas Effendy dalam melakukan perbaikan dan pengembangan fitur guna meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih efektif, aman, dan ramah pengguna.

Kata kunci: kualitas *website*, perpustakaan, kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi

ABSTRAK

This research aims to determine the quality of the Tenas Effendy Library website based on user perceptions of the WebQual 4.0 method, namely usability, information quality and interaction quality. The method used is a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires using a 4 point Likert scale. The population in this study consisted of 251 active users of the library website or Tenas Effendy library users. Data is analyzed by calculating the average score of each indicator to determine the assessment category. Based on the results of research and data analysis, it shows that the quality of the Tenas Effendy library website using the WebQual 4.0 method is 85.83%, including in the high category with the following description: 1. Usability with an average of 85.05% in the high category. 2. Information quality was 84.62%, including the high category. 3. Interaction Quality is 87.84% in the high category. Thus, it is hoped that the results of this evaluation will become a website manager for the Tenas Effendy Library in making improvements and developing features to improve the quality of digital services that are more effective, safe and user friendly.

Keywords: website quality, library, usability, information quality and interaction quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “**Analisis Kualitas Website Perpustakaan Tenas Effendy Menggunakan Metode WebQual 4.0**” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan penulis dalam menulis skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar sarjana Ilmu Perpustakaan di Program Studi Perpustakaan Ilmu Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah mengijabah doa-doa hambanya ini untuk selalu bersyukur dan juga berusaha dalam menulis skripsi ini.
2. Teruntuk Alm. (Papa) yang sudah mendahului kami sejak kecil. Mamah yang sudah berjuang bekerja keras, seorang diri untuk anak-anaknya. Beliau tidak sekolah tinggi tapi bisa menyekolahkan 6 orang anak sampai kejenjang tinggi.
3. Kakak, Abang sebagai donatur penulis dan adik yang sudah berikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Eko Noprianto, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.
5. Ibu Vita Amelia, S.T., S.Hum., M.IP selaku dosen pembimbing I dan juga dosen Penasehat Akademik yang telah membantu memberikan saran dan kritik saya dalam menulis skripsi ini.

6. Ibu Winda Monika, S.Pd., M.Sc sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan yang telah membantu memberikan saran dan kritik saya dalam menulis skripsi ini.
7. Bapak ibu dosen dan Staf Tata Usaha yang telah mengajari dan membantu penulis selama menjalani program studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning.
8. Sahabat-sahabat terdekat penulis Dela, Yesi, Kak Dini, Sandha, Halwa, Diah, Nuhus, Evi dan teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Perpustakaan angkatan 2021 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada diri sendiri ini yang mampu bangkit dari rasa malas, berjuang dan terus berusaha hingga bisa menyelesaikan tulisan karya ilmiah ini.
10. Terimakasih kepada Mas Khomsan yang telah menyemangati dan juga donator penulis agar terus mood dalam membuat skripsi ini.

Pekanbaru, 12 Juni 2025

Siti Hanifah
NIM.2171201028

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
INTISARI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	7
1.3.Rumusan Masalah	8
1.4.Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.5.Desain Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.2. Landasan Teori	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Objek Penelitian	31
3.3. Variabel Penelitian	31
3.4. Jenis Penelitian	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Populasi dan Sampel	34
3.6.1. Populasi	34
3.7. Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.8 Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43

4.2. Website Perpustakaan Tenas Effendy	46
4.3. Hasil dan Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78
KUESIONER PENELITIAN.....	79

DAFTAR TABEL

Table 1.1. Pengunjung <i>website</i> perpustakaan Tenas Effendy pada tahun 2021-2023	4
Table 2.1. Indikator <i>WebQual 4.0</i>	27
Tabel 3.1. Variabel Penelitian	32
Table 3.2. Populasi	35
Table 3.3. Uji Validitas	38
Table 3.4. Reliabilitas.....	39
Tabel 4.2. Kegunaan (<i>Usability</i>)	61
Tabel 4.3. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	64
Tabel 4.4. Kualitas interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	66
Tabel 4.5. Hasil Penilaian Analisis Website	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Desain Penelitian	10
Gambar 4.1. Tampilan Website	46
Gambar 4.2. Menu Utama	47
Gambar 4.3. iPekanbaru	48
Gambar 4.4. KTA Perpustakaan.....	48
Gambar 4.5. MEMBARA.....	49
Gambar 4.6. MEMORABILA	50
Gambar 4.7. SOP	51
Gambar 4.8. Survey Kepuasan Masyarakat.....	52
Gambar 4.9. Virtual Tour	53
Gambar 4.10. Berita.....	53
Gambar 4.11. Tentang	536
Gambar 4.12. OPAC.....	536
Gambar 4.13. Buku Panduan.....	537
Gambar 4.14. Jenis Kelamin	59
Gambar 4.15. Usia	539
Gambar 4.16. Intensitas Mengakses Website.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan peraturan daerah provinsi Riau, (2023) pasal 30 ayat 4-5 yang berbunyi “Penyelenggara Perpustakaan mengembangkan sistem layanan Perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam peningkatan layanan Perpustakaan di Daerah terintegrasi dengan sistem layanan Perpustakaan yang dikembangkan oleh Dinas.” Dengan peraturan tersebut perpustakaan Provisin Riau berupaya memenuhi kebutuhan dalam layanan digital yaitu salah satunya dengan menggunakan *website* sebagai media digital dalam penyebran informasi yang berkaitan dengan perpustakaan.

Berdasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Pasal 14 ayat 3 yang menyebutkan bahwa setiap perpustakaan perlu mengembangkan suatu layanan perpustakaan yang sesuai dengan adanya kemajuan teknologi dan komunikasi. Kemudian pada Pasal 19 ayat 2 juga menyebutkan bahwa pengembangan perpustakaan didasarkan pada karakteristik, fungsi, dan tujuan serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan menuntut perpustakaan untuk memiliki *website*. *Website* adalah media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Saat ini hampir seluruh

perpustakaan menggunakan *website* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi digital kepada pengunjung perpustakaan. (Andre & Gianina Tileng, 2019)

Pemanfaatan *website* bagi perpustakaan adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dari jarak jauh serta masyarakat dapat mengakses informasi tanpa harus ke perpustakaan. Dengan adanya *website* pada sebuah perpustakaan memberikan informasi dengan cepat dan ter-*update* tanpa harus membuat informasi manual seperti papan informasi. Dengan bantuan Internet, pengguna bisa secara langsung mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan tentang perpustakaan secara bebas. Dengan demikian, masyarakat memanfaatkan *website* sebagai penolong dalam keadaan darurat serta membuat masyarakat lebih sering menggunakan teknologi informasi sebagai akses mencari sumber informasi yang dibutuhkan.

Website perpustakaan digunakan untuk menyediakan informasi perpustakaan. Sebaliknya, situs *web* perpustakaan adalah aplikasi yang dapat ditampilkan secara online, termasuk teks, gambar diam dan bergerak, animasi, atau kombinasi keduanya. Mengingat hal ini, dapat diketahui bahwa pemeliharaan situs *web* perpustakaan adalah pekerjaan yang melibatkan penyebaran berbagai data online tentang perpustakaan dan kegiatannya. Pemeliharaan situs *web* perpustakaan adalah suatu pekerjaan yang melibatkan penyebaran berbagai data online tentang perpustakaan dan kegiatannya. Sebagian besar situs perpustakaan memungkinkan pengunjung menemukan koleksi milik institusi tanpa harus mengunjungi langsung. (Yasmin Safira et al., 2024)

Perpustakaan Tenas Effendy atau dikenal sebagai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru merupakan perpustakaan umum yang terletak ditengah kota Pekanbaru jalan Dr.Sutomo, no 1, Serta Mulia, Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28133. Perpustakaan Tenas Effendy memiliki 1 akun *website* yang dapat diakses oleh masyarakat untuk menelusuri informasi yang diperlukan. *Website* perpustakaan Tenas Effendy juga aktif dalam menyebarkan informasi yang berkaitan tentang perpustakaan dan arsip yang ada pada kota Pekanbaru. (*Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru.* , 2024)

Pemerintahan kota Pekanbaru telah membangun *website* Dispusip (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Pekanbaru), yang beralamat pada link <https://dispusip.pekanbaru.go.id>, sejak tahun 2016. *Website* perpustakaan Tenas Effendy mengalami *error* dalam penyerangan Pusat Data Nasional (PDN) pada bulan agustus 2024.

Oleh karena itu, akses diubah dari <https://dispusip.pekanbaru.go.id> menjadi <https://dispusip.perpustakaanterbaik.com/> Karena penyerangan *website* tersebut membuat tenaga kerja bidang IT untuk menjaga akses publik ke *website* perpustakaan Tenas Effendy, halaman ini harus diganti dengan yang baru karena jika menunggu dari pihak pemerintah untuk mengatasi error pada *website* memakan waktu yang lama, sehingga *website* dan pemulihannya tidak dapat diakses oleh masyarakat. Oleh sebab itu, tenaga ahli bidang IT (*Information Technology*) mengubah halaman *website* guna sebagai masyarakat dapat kembali akses halaman *website* perpustakaan Tenas Effendy.

Website perpustakaan Tenas Effendy dalam pengelolaan *websitenya* secara aktif mempromosikan berbagai agenda yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan maupun kearsipan. Promosi agenda tersebut biasanya dilakukan melalui unggahan konten yang diinformasikan melalui *website* resmi Perpustakaan Tenas Effendy. Unggahan tersebut umumnya dipublikasikan paling lambat satu minggu sebelum agenda dilaksanakan. Pengelolaan *website* didukung oleh empat orang staf yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Selain itu, layanan *hosting* dan *domain website* dikelola secara profesional dengan biaya berlangganan tahunan.

Pada halaman beranda *website* perpustakaan Tenas Effendy masih ada informasi yang belum bisa diakses karena adanya serangan Pusat Data Nasional (PDN) seperti pada situs; OPAC, KTA, SIKN/JIKN, LOKAN, LAPAK. Dengan penyerangan data tersebut membuat masyarakat tidak bisa akses halaman situs untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Beberapa fitur akses yang dapat ditelusuri informasinya yang tidak kena penyerangan Pusat Data Nasional (PDN) adalah berikut ini; iPekanbaru, Profil Dinas, Membara, memorabilia, Saran Buku serta berita-berita yang dibuat oleh perpustakaan Tenas Effendy. Fitur-fitur yang tidak dapat diakses mengapa tidak bagian pengolahan IT juga memulihkan karena adanya perintah dari pihak pusat untuk memulihkan sendiri.

Adapun data pengunjung pada *website* perpustakaan Tenas Effendy yang mengalami penurunan penggunaan *website* dari tahun 2021-2023. Data ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi efektivitas *website* sebagai media layanan digital

perpustakaan. Berikut adalah tampilan tabel Pengunjung *website* perpustakaan Tenas Effendy pada tahun 2021-2023

Tabel 1. Pengunjung *website* perpustakaan Tenas Effendy pada tahun 2021-2023

Tahun	Pengunjung <i>Website</i>
2021	202.492
2022	271.931
2023	4528
Total	478.951

Sumber : Data dari Perpustakaan Tenas Effendy, 2024

Berdasarkan hasil observasi penulis dari penelitian ini, seperti yang terlihat pada table 1 data pengunjung *website* dari tahun 2021-2023 sebanyak 478.951 pengguna. Dapat diketahui banyak menggunakan *website* perpustakaan Tenas Effendy pada tahun 2022 sedangkan pada tahun 2023 memiliki angka penurunan drastis dari 2 tahun sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa dengan penurunan angka tersebut pada tahun 2023 dengan total pengguna 4528. Maka dapat disimpulkan terdapat penurunan jumlah pengunjung yang drastis pada tahun 2023 perlu dianalisis *website* perpustakaan Tenas Effendy. Sehingga perlu dianalisa penyebab penurunan drastis pada kunjung *website* perpustakaan Tenas Effendy.

Tampilan desain *website* perpustakaan Tenas Effendy memiliki tampilan gambar yang banyak pada halaman menu utama. Pada tampilan halaman tersebut banyak ikon-ikon yang *error* sehingga membuat pengguna bingung dalam menelusuri navigasi pada *website* perpustakaan Tenas Effendy. Pada bagian fitur

buku layanan yang ada pada *website* perpustakaan Tenas Effendy memiliki akses loading yang lama dan juga file penyimpanan yang besar. Sehingga ketika diklik menimbulkan *loading* yang cukup lama dalam mengaksesnya. Dengan begitu dalam desain *website* juga menjadikan identifikasi permasalahan dalam penyajian kualitas *website*.

Pada halaman tentang adanya informasi yang tidak relevan bagian data perpustakaan, data arsip dan data pegawai. Data yang seharusnya berbentuk informasi malah berupa bentuk codingan. Oleh sebab itu, membuat pengguna tidak mengerti dan memahami dalam informasi tersebut yang berupa informasi data *coding*. Sehingga informasi yang disajikan tidak sesuai dengan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas informasi pada *website* perpustakaan Tenas Effendy.

Salah satu metode untuk menganalisa *website* perpustakaan adalah menggunakan *WebQual 4.0*. *WebQual 4.0* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *Website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam beberapa variabel yaitu usability (kemudahan), information quality (kualitas informasi) dan interaction quality (kualitas interaksi). Ketiga variabel tersebut dapat digunakan sebagai pengukuran *website* kepada pengguna. (Monalisa & Rizky, 2021)

Website perpustakaan Tenas Effendy perlu diukur kualitas layanan informasinya, agar masyarakat lebih mudah menggunakan layanan *website* perpustakaan Tenas Effendy. Oleh sebab itu, menarik untuk melakukan penelitian

analisis terhadap *website* perpustakaan Tenas Effendy. Analisis kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas *website* perpustakaan yang baik. Pemanfaatan adanya penelitian kualitas analisis *website* menggunakan *WebQual 4.0* untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy dalam penyajian informasi yang diberikan untuk masyarakat. Serta kualitas layanan yang ada pada *website* perpustakaan Tenas Effendy.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada perpustakaan Tenas Effendy. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan berjudul “**Analisis Kualitas Website Perpustakaan Tenas Effendy Menggunakan Metode WebQual 4.0**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini;

- a. *Website* perpustakaan Tenas Effendy pernah mengalami eror.
- b. Adanya penurunan jumlah kunjungan pada *website* perpustakaan Tenas Effendy.
- c. *Website* perpustakaan Tenas Effendy memiliki tampilan desain yang kurang menarik.
- d. Adanya informasi yang tidak relevan pada *website* perpustakaan Tenas Effendy.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy menggunakan metode *WebQual 4.0* ?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengukur kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy menggunakan metode *WebQual 4.0*

1.4.2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

- Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah menambah pengetahuan baru bagi peneliti mengenai Analisis *Website* Perpustakaan Tenas Effendy Menggunakan Metode *WebQual 4.0*

- Bagi Perpustakaan Tenas Effendy

Manfaat bagi Perpustakaan Tenas Effendy adalah memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat ditingkatkan untuk mengoptimalkan penggunaan *website* perpustakaan.

- Bagi Mahasiswa

Manfaat penulisan karya ilmiah bagi Mahasiswa yaitu menjadikan sumber referensi dan informasi karya tulis dalam pencarian informasi mengenai

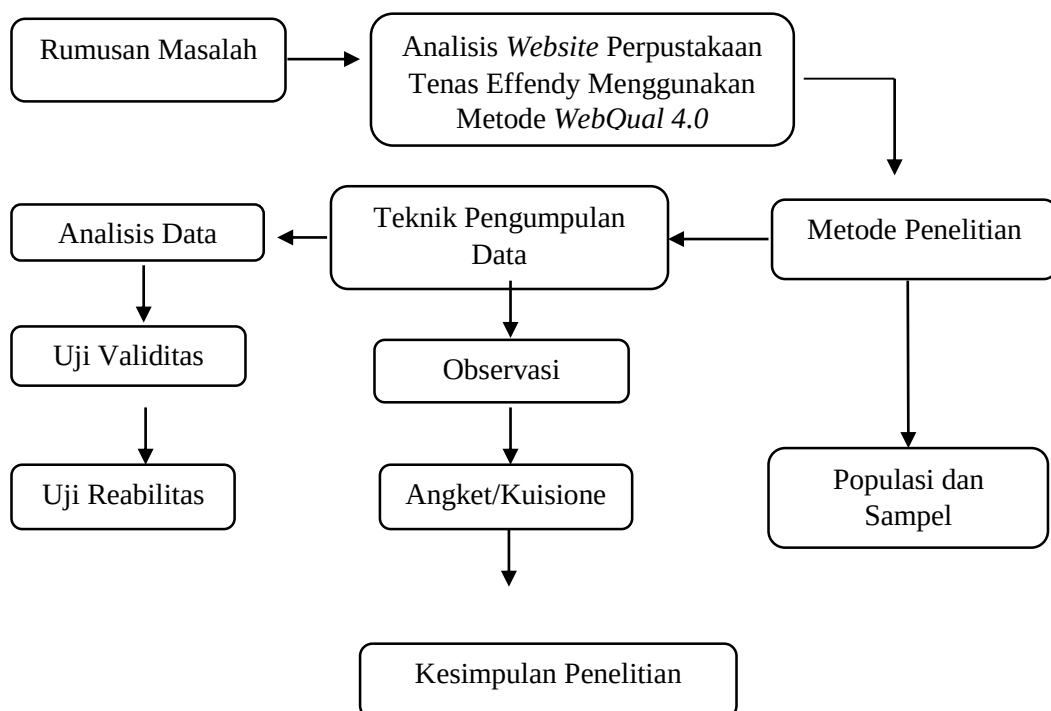
Analisis *Website* Perpustakaan Tenas Effendy Menggunakan Metode *WebQual 4.0* yang masih sedikit diteliti dan dikembangkan.

b. Manfaat Teoritis

- Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Analisis *Website* Perpustakaan Tenas Effendy Menggunakan Metode *WebQual 4.0* .
- Sebagai bahan rujukan maupun referensi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya.

1.5. Desain Penelitian

Gambar 1. Desain Penelitian



1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam mengetahui isi yang terkandung dalam Skripsi ini, penulis kemukakan sistematika penulisan yang menunjukkan rangkaian isi secara sistematis. Pembahasan skripsi ini dibagi dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada pembahasan bab ini mengenai latar belakang masalah yang dijadikan penelitian, mengapa penelitian itu perlu dilakukan, apa yang menjadi dasar akademiknya. Kemudian rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai acuan dari penelitian ini. Selanjutnya tujuan dari kegunaan penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pembahasan bab ini berisi perbandingan antara penelitian antara penelitian dengan beberapa literatur dan skripsi terdahulu yang sama pembahasannya. Kemudian landasan teori, landasan teori merupakan pagar daripada penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang berisi tentang, jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, responden penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai gambaran umum tentang tempat penelitian serta pembahasan hasil analisis data yang penulis lakukan.

BAB V : PENUTUP

Penutup yang terdiri atas simpulan dari seluruh hasil penelitian serta saran yang ditujukan untuk tempat penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy menggunakan metode *WebQual 4.0* termasuk dalam **kategori tinggi dengan nilai rata-rata 7,29%**. Hasil tersebut didapatkan dari 3 indikator variable *WebQual 4.0*. Maka untuk mengetahui hasil dari penjabaran indikator tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kegunaan (*usability*) pada responden atau pemustaka dalam menggunakan *website* perpustakaan Tenas Effendy **7,11%** berada pada kategori tinggi.
2. Kualitas Informasi (*information quality*) pada responden atau pemustaka dalam menggunakan *website* perpustakaan Tenas Effendy **7,38%** berada pada kategori tinggi.
3. Kualitas interaksi (*interaction quality*) pada responden atau pemustaka dalam menggunakan *website* perpustakaan Tenas **7,40%** berada pada kategori tinggi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas *website* Perpustakaan Tenas Effendy, dapat disampaikan beberapa saran untuk pengembangan dan perbaikan ke depan agar layanan digital yang disediakan semakin optimal dan memenuhi harapan pengguna:

1. Memperbaiki sistem eror pada fitur-fitur yang ada pada *website* perpustakaan Tenas Effendy. Agar layanan tersebut bisa diakses kembali oleh pengguna *website*.
2. Dapat meningkatkan kualitas tampilan tata letak, desain estetika pada halaman *website* agar lebih menarik dan kepuasan pada pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variable yang lain untuk meningkatkan kualitas *website* perpustakaan Tenas Effendy dengan metode yang berbeda agar penelitian ini semakin berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, D. R., Wijoyo, S. H., & Wardani, N. H. (2020). *Evaluasi Kualitas Website SMA Negeri 1 Balikpapan Menggunakan Metode*. 4(3), 994–1002.
- Andre, Y., & Gianina Tileng, K. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, 16(Februari), 49–64.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Rusmana, B. , A. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE Menggunakan Metode WebQual 4.0 . Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. In *Industrial Management and Data Systems* (Vol. 103, Issues 5–6, pp. 297–309). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chamdan Mashuri Tanhella Zein Vitadiar Ginanjar Setyo Permadi Ahmad Heru Mujiyanto Muhammad Fatkhur Rizal Rocky Ardiansyah Yudistira Putra. (2022). *pengembangan iterasi yang terjadi pada WebQual 4.0* (Erik Santoso, Ed.). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia (PRICE).
- Dinas Perpustakaan Dan Kersipan Kota Pekanbaru (2024). <https://dispusip.Perpustakaan terbaik.com>.
- Drs. Hartono, S. S. , M. H. (2019). *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library)*. Penerbit Gava Media.
- Endra, R. Y., & Hermawan, D. 2017. Analisis dan Uji Kualitas Pengguna Website Tokopedia. Com Menggunakan Metode Webqual (Case: Pengguna Tokopedia.

- com di Universitas Bandar Lampung). *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*. 8(2): 167-180.
- Fajar Setyanto, C. (2017). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas *Website* Perpustakaan Umum. [Http://Perpustakaan.Jogjakota.Go.Id](http://Perpustakaan.Jogjakota.Go.Id)
- Frederick, A. E. S., Safitri, L., & Go, F. (2023). Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Kerja Praktek Dan Skripsi Menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang). *Jurnal Desain dan Analisis*
- Hidayat, R. (2010). *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. . PT. Elex Media Komputindo.
- Indahyanti, U., Setiawan, H., & Azizah, N. L. (2021). Penerapan Model Webqual: Sebuah Studi Literatur. *Proceedings Series on Physical & Formal Sciences*, 1, 113–117. <https://doi.org/10.30595/pspfs.v1i.142>
- Mandias, G.F. *et al.* (2021) “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa Terhadap Situs Sla Tompaso,” *Cogito Smart CogITo Smart Journal*, 7(2), 396–406. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>.
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas *Website* Rumah Batik Andalan Metode *WebQual 4.0* Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27–35. [Www.Batikbono.Toko-Andalan.Com](http://www.Batikbono.Toko-Andalan.Com).
- Muhammad Fadli, E. D. R. R. (2023). *Pembuatan Website Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Kab. Sarolangun Menggunakan Metode Web Engineering Dan Pengujian Usability Dengan Metode WebQual 4.0* .
- Peraturan Standar Nasional Perpustakaan. (2017). Pengertian perpustakaan kabupaten/kota.
- Peraturan Daerah Provisin Riau. (2023). *PERDA NOMOR 1 TAHUN 2023 TENTANG PENYELENGGARAAN PERPUSTAKAAN*.

- Purwandani, I. , & S. N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. . *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 300-306.
- Sabila, N. N. (2023). Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1):1–14.
- Shedroff, N. (1997). *Recipe for a Successful Website*.
- Sopaheluwakan, B. V, Ridwandono, D., & ... (2024). Analisis Kualitas Website Universitas Negeri Semarang Menggunakan Model Webqual 4.0. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*.
- Sutanto, N. H., Utami, E., Teknik, M., Universitas, I., & Yogyakarta, A. (2021). *Systematic Literature Review untuk Identifikasi Metode Evaluasi Website Layanan Pendidikan di Indonesia*. 7(1), 1–22.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23rd ed.). Alfabeta.
- Syaifullah & Soemantri, D. Oksa. (2016). Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19-25.
- Waru, M. V., & Zulkifli, A. (2023). *Analisis Kualitas Website SMKN 3 Soppeng Menggunakan Metode Webqual*. 6(April), 52–59.
- Yenre, N. (2018). *Efektivitas Pembelajaran Matematika Melalui Penerapan Model The Learning Cycle Pada Siswa XI IPA SMA Muhammadiyah Wilayah Makassar*.
- Yasmin Safira, M., Sayekti, R., & Fathurrahman, M. (2024). Analisis Kegunaan Situs Website Perpustakaan Khusus Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara dengan Menggunakan System Usability Scale. *Dakwatuna: Journal of*

Communication and Islamic Broadcasting, 4(3), 952–961.
<https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.732>