

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC  
PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi  
pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Disusun oleh:

Ananda Sitti Nuur Fauziyyah

2009941

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2024**

**HAK CIPTA**

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC  
PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0**

Oleh

Ananda Sitti Nuur Fauziyyah

2009941

Skripsi ini diajukan untuk dapat memenuhi syarat dalam memperoleh sebuah gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan

**© Ananda Sitti Nuur Fauziyyah  
Universitas Pendidikan Indonesia  
2024**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, *diphotocopy*, atau cara lainnya tanpa seizin penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANANDA SITTI NUUR FAUZIYYAH**  
**2009941**

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC  
PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN  
WEBQUAL 4.0**

Disetujui dan disahkan,

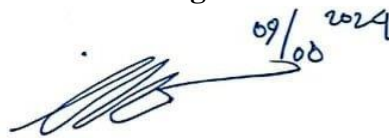
**Pembimbing I**



**Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si.**

NIP. 197611152001122001

**Pembimbing II**



**Gema Rullyana, M.I.Kom.**

NIP. 198811192015041005

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi**



**Dr. Linda Setiawati, M.Pd.**

NIP. 196908021994122001

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2024



Ananda Sitti Nur Fauziyyah

NIM. 2009941

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0”**. Penyusunan skripsi ini memiliki maksud dan tujuan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada program studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah turut serta membantu, memberi dukungan, dan inspirasi dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengalami beberapa hambatan, tetapi berkat doa serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih terdapat beberapa kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat menjadi pengetahuan yang memiliki manfaat untuk penulis maupun pembaca dan memberikan kontribusi yang positif untuk perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi.

Bandung, Agustus 2024

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini banyak memperoleh bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan moril, materiil, serta doa restu dalam setiap langkah perjalanan akademik penulis. Kehadiran dan kasih sayang mereka adalah pendorong utama penulis untuk terus menggapai cita-cita.
2. Ibu Dr. Linda Setiawati, M.Pd. selaku ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi serta dosen wali penulis, yang telah senantiasa memberikan arahan dan bimbingan akademik yang berharga.
3. Umi Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si. selaku pembimbing I, yang telah membimbing penulis secara intensif dan penuh dedikasi.
4. Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom. selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan serta koreksi yang sangat berharga bagi penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan yang luas selama masa perkuliahan.
6. Bapak Riksa Permana, S. Hum. selaku staf administrasi prodi, yang selalu responsif dalam membantu penulis mengurus administrasi serta memberikan bantuan dalam berbagai hal teknis terkait studi penulis.
7. Ibu Santi Santika, M.P. selaku Koordinator Divisi DAM & ICT Perpustakaan UPI yang sudah memberikan *expert judgement* terhadap instrumen dalam penelitian ini.
8. Pemustaka Perpustakaan UPI, yang telah turut serta dalam penelitian ini dengan memberikan waktu dan perhatian mereka dalam menunjang kelancaran dan validitas penelitian ini.

9. Teman-teman Perpusinfo 2020, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kerja sama dalam menjalani setiap proses perkuliahan.
10. Wening, Nurul, Shinta, Resya, dan Oetami, sebagai rekan seperjuangan dalam penyusunan skripsi yang dibimbing oleh Umi Riche dan Bapak Gema yang selalu bersama-sama ketika melaksanakan bimbingan serta saling mendukung dan menyemangati satu sama lain selama prosesnya.
11. Ayu, Nazra, Bella, Shafira, Setia, Aulia, Fatih, Gina, Tiara, dan Nova, selaku teman dekat penulis selama masa perkuliahan yang selalu memberikan inspirasi dan selalu ada ketika dibutuhkan.

Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amal yang baik dan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah Subhanahu Wata'la. Aamiin.

Bandung, Agustus 2024

Penulis

## ABSTRAK

### **Ananda Sitti Nuur Fauziyyah (2009941), EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

**Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2024).**

Penelitian ini dilakukan untuk menilai *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berdasarkan pengalaman pengguna. Mengingat populasi pemustaka Perpustakaan UPI yang beragam, evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai interaksi dan persepsi pengguna terhadap sistem katalog *online* yang ada. Evaluasi ini menggunakan model WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, dengan fokus pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 pemustaka Perpustakaan UPI. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kebetulan dan kemudahan bertemu dengan peneliti di waktu dan tempat yang sesuai, bila dipandang pemustaka yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Temuan menunjukkan bahwa berdasarkan pengalaman pemustaka, OPAC Perpustakaan UPI memperoleh penilaian yang sangat baik di seluruh dimensi yang diteliti. Dimensi kualitas layanan interaksi mendapatkan nilai tertinggi, diikuti oleh dimensi kualitas kemudahan penggunaan sebagai peringkat kedua, dan dimensi kualitas informasi yang memperoleh nilai terendah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa OPAC Perpustakaan UPI secara umum memberikan pengalaman yang optimal kepada pemustaka. Namun, penting untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas sistem, terutama pada dimensi kualitas informasi, untuk memastikan pengalaman pengguna yang konsisten dan memuaskan.

**Kata Kunci:** *Online Public Access Catalogue*, Pengalaman Pemustaka, WebQual 4.0



## ABSTRACT

**Ananda Sitti Nuur Fauziyyah (2009941), EVALUATION OF USER EXPERIENCE WITH UPI LIBRARY OPAC: A DESCRIPTIVE STUDY USING WEBQUAL 4.0**

*Thesis, Library and Information Science Study Program, Faculty of Education, Indonesia University of Library (2024).*

*This study was conducted to assess the Online Public Access Catalogue (OPAC) of Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Library based on user experience. Given the diverse population of UPI Library users, this evaluation aims to gain an in-depth understanding of user interactions and perceptions of the existing online catalog system. This evaluation uses the WebQual 4.0 model developed by Barnes and Vidgen, focusing on three main dimensions, namely usability quality, information quality, and service interaction quality. The research method used is descriptive quantitative with a survey approach, using a questionnaire distributed to 100 UPI Library users. The sampling technique used is accidental sampling, where the sample is selected based on coincidence and ease of meeting the researcher at the appropriate time and place, if it is deemed that the library user encountered is suitable as a data source. The findings show that based on the experience of the users, UPI Library OPAC obtained a very good assessment in all dimensions studied. The service interaction quality dimension received the highest score, followed by the usability quality dimension as the second rank, and the information quality dimension which received the lowest score. The results indicate that UPI Library OPAC generally provides an optimal experience to the users. However, it is important to maintain and continuously improve the quality of the system, especially on the information quality dimension, to ensure a consistent and satisfying user experience.*

**Keywords:** *Online Public Access Catalogue, User Experience, WebQual 4.0*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Evaluasi.....	13
2.2 Pengalaman Pengguna ( <i>User Experience</i> ) .....	14
2.3 Sistem Informasi .....	18
2.4 <i>Online Public Access Catalogue (OPAC)</i> .....	21
2.5 WebQual 4.0 .....	23
2.6 Penelitian Terdahulu .....	25
2.7 Kerangka Berpikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>

3.1	Desain Penelitian .....	29
3.2	Partisipan.....	30
3.3	Populasi dan Sampel .....	30
3.4	Instrumen Penelitian .....	32
3.5	Prosedur Penelitian .....	40
3.6	Analisis Data.....	41
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.3	Pembahasan.....	63
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>77</b>
5.1	Simpulan .....	77
5.2	Implikasi dan Rekomendasi .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Data Statistik Pengunjung Perpustakaan UPI .....	31
<b>Tabel 3.2</b> Skala Hasil Modifikasi .....	33
<b>Tabel 3.3</b> Kisi-Kisi Instrumen Indikator dari setiap Variabel WebQual 4.0 menurut S. J. Barnes dan R. T. Vidgen (2002).....	34
<b>Tabel 3.4</b> Hasil Uji Validitas .....	36
<b>Tabel 3.5</b> Kategori Nilai Alpha Cronbach.....	39
<b>Tabel 3.6</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	39
<b>Tabel 3.7</b> Interpretasi Perhitungan Persentase Data .....	42
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	45
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	46
<b>Tabel 4.5</b> Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	47
<b>Tabel 4.6</b> Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan OPAC di Setiap Kunjungan .....	48
<b>Tabel 4.7</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi WebQual 4.0 pada OPAC Perpustakaan UPI.....	49
<b>Tabel 4.8</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Usability Quality per Item Pernyataan.....	51
<b>Tabel 4.9</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Usability Quality per Indikator .....	54
<b>Tabel 4.10</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Information Quality per Item Pernyataan.....	55
<b>Tabel 4.11</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Information Quality per Indikator .....	58
<b>Tabel 4.12</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Service Interaction Quality per Item Pernyataan.....	59
<b>Tabel 4.13</b> Perolehan Nilai Evaluasi dari Dimensi Service Interaction Quality per Indikator .....	62

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	28
<b>Grafik 3.1</b> Rating Scale .....	43
<b>Grafik 4.1</b> Rating Scale Evaluasi Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI menggunakan Model WebQual 4.0.....	50
<b>Grafik 4.2</b> Rating Scale Evaluasi Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI menggunakan Model WebQual 4.0 Dimensi Usability Quality .....	53
<b>Grafik 4.3</b> Rating Scale Evaluasi Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI menggunakan Model WebQual 4.0 Dimensi Information Quality .....	57
<b>Grafik 4.4</b> Rating Scale Evaluasi Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI menggunakan Model WebQual 4.0 Dimensi Service Interaction Quality.....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Tampilan OPAC Perpustakaan UPI .....	5
<b>Gambar 2. 1</b> Elemen User Experience.....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing .....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 3. Surat Jawaban Izin Penelitian.....</b>	<b>93</b>
<b>Lampiran 4. Surat Pernyataan Expert Judgement .....</b>	<b>94</b>
<b>Lampiran 5. Kegiatan Bimbingan .....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 6. Surat Keterangan Index Similarity.....</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 7. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 8. Bukti Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>106</b>
<b>Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....</b>	<b>108</b>
<b>Lampiran 10. Biodata Peneliti .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2016). Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual. *Information System For Educators And Professionals*, 1(1), 42–54.
- Aljukhadar, M., & Senecal, S. (2015). Determinants of an Organization's Website Ease of Use: The Moderating Role of Product Tangibility. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 25(4), 337–359. <https://doi.org/10.1080/10919392.2015.1087701>
- Altaboli, A. (2013). Investigating the Effects of Font Styles on Perceived Visual Aesthetics of Website Interface Design. In M. Kurosu (Ed.), *Human-Computer Interaction. Human-Centred Design Approaches, Methods, Tools, and Environments* (Vol. 8004, pp. 549–554). Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-39232-0\\_59](https://doi.org/10.1007/978-3-642-39232-0_59)
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Asra, A. I. (2016). *Metode Penelitian Survey*. Bogor: IN MEDIA.
- Baiti, A. A. (n.d.). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA*.
- Balnaves, E. (n.d.). *From OPAC to Archive: Integrated discovery and digital libraries with open source*.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). *AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY*. 3(3).
- Bhaskar, N. U., & Naidu, P. P. (2011). General Principles of User Interface Design and Websites. *International Journal of Software Engineering*.
- Blessinger, K., & Comeaux, D. (2020). User Experience with a New Public Interface for an Integrated Library System. *Information Technology and Libraries*, 39(1). <https://doi.org/10.6017/ital.v39i1.11607>



- Bolo, S. J. (n.d.). *Analysis of the Influence of Fulfillment, Responsiveness, Website Design, Privacy on Loyalty through Trust and Satisfaction on Tokopedia Customers in Surabaya*.
- Cholik, C. A. (n.d.). *PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI / ICT DALAM BERBAGAI BIDANG*.
- Dai Luong, T., & Li Liew, C. (2009). The evaluation of New Zealand academic library OPACs: A checklist approach. *The Electronic Library*, 27(3), 376–393. <https://doi.org/10.1108/02640470910966844>
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS*.
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fahrizandi, F. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i1.1160>
- Firman, A., Wowor, H. F., & Najooan, X. (2016). *Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web*.
- Gonçalves Curty, R., & Zhang, P. (2013). Website features that gave rise to social commerce: A historical analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 12(4), 260–279. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2013.04.001>
- Gorgiou, M. (2022). *The ROI of UX: How Can It Make or Break Your Applications?* Retrieved June 10, 2024, from <https://imaginovation.net/blog/roi-of-user-experience/>
- Goswami, D. S. (2013). *Measuring Customer Satisfaction on Webqual Dimension for Online Banking: An Empirical Study*. *Paradigm*, 17(1–2), 25–36. <https://doi.org/10.1177/0971890720130104>
- Gou, F. (2012). *More Than Usability: The Four Elements of User Experience Part I*, Retrieved June 13, 2024.
- Gunadinnusa, M. P., & Hamdani, D. (2020). *QUALITY ANALYSIS OF THE JAKARTANOTEBOOK.COM WEBSITE USING WEBQUAL 4.0*.

Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

- IJISCS (International Journal of Information System and Computer Science)*, 4(3), 123. <https://doi.org/10.56327/ijiscs.v4i3.931>
- Hafiz, A. (2017). *MENGUKUR KUALITAS WEBSITE DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI*. 14(2).
- Haikal, F. R., Herlambang, A. D., & Wardani, N. H. (n.d.). *Evaluasi Kualitas Website Dengan Webqual Dan Importance-Performance Analysis (Studi Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya)*.
- Hasley, J. P., & Gregg, D. G. (2010). An Exploratory Study of Website Information Content. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 5(3). <https://doi.org/10.4067/S0718-18762010000300004>
- Himawan, H., & Yanu, M. (2020). *Interface User Experience*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
- Idrus, L. (2019). Evaluasi dalam proses pembelajaran. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 920-935.
- Izza, A. Z., Falah, M., & Susilawati, S. (n.d.). *STUDI LITERATUR: PROBLEMATIKA EVALUASI PEMBELAJARAN DALAM MENCAPAI TUJUAN PENDIDIKAN DI ERA MERDEKA BELAJAR*.
- Kondratova, I., & Goldfarb, I. (2007). Color Your Website: Use of Colors on the Web. In N. Aykin (Ed.), *Usability and Internationalization. Global and Local User Interfaces* (Vol. 4560, pp. 123–132). Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-73289-1\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-540-73289-1_16)
- Kumar, S. (2014). Relationship of OPAC users' satisfaction with their demographic characteristics, computer skills, user education, user assistance and user-friendly OPAC. *The Electronic Library*, 32(1), 106–123. <https://doi.org/10.1108/EL-01-2012-0002>
- Kusmayadi, E., & Andriaty, E. (2006). Kajian Online Public Access Catalogue (OPAC) dalam pelayanan perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian. Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 15, 2.
- Larson, A. G. (2018). A Survey on the Use of Online Public Access Catalogue among Undergraduate Students at Osagyefo Library, University of

Education, Winneba, Ghana. *International Journal of Pedagogy, Policy and ICT in Education*, 6(1).

Lestari, A. D. (2017). MENENTUKAN SKALA PRIORITAS SISTEM INFORMASI LAYANAN OPAC STUDI KASUS DI BADAN PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 1(1). <https://doi.org/10.17977/um008v1i12017p081>

Li, Y. (2014). The impact of disposition to privacy, website reputation and website familiarity on information privacy concerns. *Decision Support Systems*, 57, 343–354. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.09.018>

Manhas, J. (n.d.). *Comparative Study of Cross Browser Compatibility as Design Issue in Various Websites*. 7(1).

Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Munthe, A. P. (2015). PENTINGYA EVALUASI PROGRAM DI INSTITUSI PENDIDIKAN: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan dan Manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i2.p1-14>

Muryadi, A. D. (2017). *MODEL EVALUASI PROGRAM DALAM PENELITIAN EVALUASI*.

Norman, D., & Nielsen, J. (n.d.). *The Definition of User Experience (UX)*. Retrieved June 13, 2024, from <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experiences>

Nugraha, F. (2014). ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 5(1), 27–32. <https://doi.org/10.24176/simet.v5i1.132>

Nugraha, R. A., Andriyanto, D., Riana, D., & Khasanah, S. N. (2020). Analysis of Factors Affecting Quality of corona.jatengprov.go.id Website Towards User Satisfaction using Webqual 4.0 Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1), 012066. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012066>

Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

**EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Nupura, I. R., Nugroho, E., & Nugroho, L. E. (2015). *EVALUASI PEMANFAATAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DI PERPUSTAKAAN TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA*.
- Nurul, S., Shynta Anggrainy, & Siska Aprelyani. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEAMANAN SISTEM INFORMASI: KEAMANAN INFORMASI, TEKNOLOGI INFORMASI DAN NETWORK (LITERATURE REVIEW SIM). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 564–573. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.992>
- Pendit, P. L. (2009). *Perpustakaan Digital: Kesenambungan dan Dinamika*. Jakarta: Citra KaryaKarsa Mandiri.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2002). *Interaction Design: Beyond human-computer interaction*. United States of America: Phoenix Color Corporation. [https://doi.org/10.1007/3-540-34874-3\\_10](https://doi.org/10.1007/3-540-34874-3_10)
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 300. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. StaiaPress.
- Qiu, F., & Cho, J. (2006). Automatic identification of user interest for personalized search. *Proceedings of the 15th International Conference on World Wide Web*, 727–736. <https://doi.org/10.1145/1135777.1135883>
- Rauschenberger, M., Schrepp, M., Perez-Cota, M., Olschner, S., & Thomaschewski, J. (2013). Efficient Measurement of the User Experience of Interactive Products. How to use the User Experience Questionnaire (UEQ). Example: Spanish Language Version. *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.9781/ijmai.2013.215>
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta.
- Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024
- EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**
- Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Rose, E. J., & Schreiber, J. (2021). User Experience and Technical Communication: Beyond Intertwining. *Journal of Technical Writing and Communication*, 51(4), 343-349. <https://doi.org/10.1177/00472816211044497>
- Rukminingsih, Adnan, G., & Latief, A. M. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas)*. Erhaka Utama Yogyakarta.
- Saraswati, N., & Prasetyawan, Y. Y. (2016). Evaluasi Kualitas Siprus (Sistem Informasi Perpustakaan) Berdasarkan Pendekatan The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success (Studi Kasus Upt Perpustakaan Universitas PGRI Semarang). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(2), 101-110.
- Sari, T. I. (2015). *PENGOLAHAN BAHAN PUSTAKA PASCAGEMPA DI UPT PERPUSTAKAAN KOPERTIS WILAYAH X*. 4(1).
- Setiawati, L., Aulia, E. S., Johan, R. C., Hadiapurwa, A., & Ardiansah, A. (2022). Studi Analisis Website Sistem Informasi Kearsipan Dinamis (SIKD) Universitas Pendidikan Indonesia dengan Metode WebQual 4.0. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 15(1), 84-97.
- Simmons, M., & Flannery, T. (2023). Maximizing Online Visibility, the Importance of Search Engine Optimization on Google. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 4(5), 1462–1466. <https://doi.org/10.55248/gengpi.234.5.38049>
- Siyoto S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, R&D, dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmadinata, N. S., (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, S., Yulia, N. M., & Fithriyah, D. N. (2022). Mengembangkan kompetensi guru dalam melaksanakan evaluasi pembelajaran di era merdeka belajar. *ZAHRA: Research And Thought Elementary School Of Islam Journal*, 3(1), 52-60.
- Wardhana, A. (2022). *Penelitian Survei, Proses Penelitian, Masalah Dan Hubungan Antar Variabel Kuantitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Vaughan, L. (2004). Exploring website features for business information. *Scientometrics*, 61(3), 467–477. <https://doi.org/10.1023/B:SCIE.0000045122.93018.2a>
- Vollenwyder, B., Schneider, A., Krueger, E., Brühlmann, F., Opwis, K., & Mekler, E. D. (2018). How to Use Plain and Easy-to-Read Language for a Positive User Experience on Websites. In K. Miesenberger & G. Kouroupetroglou (Eds.), *Computers Helping People with Special Needs* (Vol. 10896, pp. 514–522). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-94277-3\\_80](https://doi.org/10.1007/978-3-319-94277-3_80)
- Wang, W.-T., Wang, B., & Wei, Y.-T. (n.d.). *EXAMINING THE IMPACTS OF WEBSITE COMPLEXITIES ON USER SATISFACTION BASED ON THE TASK-TECHNOLOGY FIT MODEL: AN EXPERIMENTAL RESEARCH USING AN EYETRACKING DEVICE*.
- Wickramanayake, L. (2012). Instruction and help services in the academic library websites and web pages in Sri Lanka: A content analysis. *The Electronic Library*, 30(3), 377–389. <https://doi.org/10.1108/02640471211241654>
- Winata, A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2021). New normal and library services in Indonesia: A case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77–84. <https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059>
- Yahya, I. (n.d.). *Tingkat Kepercayaan Terhadap Sebuah Website (Studi Deskriptif Kepercayaan Pengguna Website WinPoin.com Dengan Menggunakan Online Trust)*.

Yasir, A. (2020). SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN BERBASIS WEB PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DHARMAWANGSA. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 1(2), 36–40. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v1i2.970>