

**EVALUASI *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi*



Oleh:

Maulana Yusuf

NIM. 1901938

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
KAMPUS PURWAKARTA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

LEMBAR HAK CIPTA

**EVALUASI *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

Oleh:

Maulana Yusuf

NIM. 1901938

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© Maulana Yusuf

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

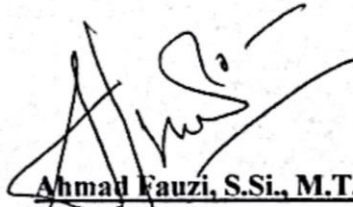
LEMBAR PENGESAHAN

Maulana Yusuf (1901938)

**EVALUASI *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Ahmad Fauzi, S.Si., M.T.

NIP. 920171219820915101

Pembimbing II



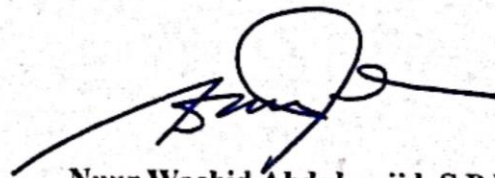
Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 920171219890308201

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Nuur Wachid Abdulmajid, S.Pd., M.Pd.

NIP. 920171219910625101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Evaluasi Website Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**” merupakan hasil karya diri saya sendiri. Di dalamnya saya tidak melakukan penjiplakan atau melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat. Dengan pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau pihak lain yang mengklaim terhadap keaslian karya saya ini.

Purwakarta, 17 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Maulana Yusuf

NIM. 1901938

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas kehadak-Nya maka penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dan tujuan dari dilakukannya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Purwakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar peneliti dapat menyajikan karya yang lebih baik di lain waktu. Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat umumnya bagi pembaca dan khususnya pada penulis.

Purwakarta, 17 Juni 2023

Penulis,

Maulana Yusuf

NIM. 1901938

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil Alaamiin, dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Evaluasi *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan”, yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjanana (S1) Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kemudahan, kekuatan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Arifin dan Ibu Saryati yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa, nasehat, bimbingan, materi, semangat, motivasi serta hal baik lainnya yang sangat luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
3. Kakak-kakak dan adik penulis, Nur Weni, Nur Fatimah, Nur Afifah dan Nur Ayu Salsabila yang selalu memberikan doa dan dukungan baiknya dalam setiap perjalanan hidup penulis.
4. Bapak Ahmad Fauzi, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi terbaiknya kepada penulis dalam seluruh proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen wali penulis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat serta motivasi terbaiknya kepada penulis, baik dalam proses penyusunan skripsi maupun selama menjalani perkuliahan.
6. Bapak Prof. Turmudi, M.Ed., M.Sc., Ph.D. selaku direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.

7. Bapak Dr. Idat Muqodas, M.Pd. selaku wakil direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.
8. Bapak Nuur Wachid Abdulmajid, S.Pd.,M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan sampai penyelesaian tugas akhir skripsi.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia di Kampus Purwakarta yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulis.
10. Bapak Imadudin Somantri, S.H. dan Bapak Dani dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Purwakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan dan bantuan yang tulus saat proses penelitian yang dilakukan oleh penulis.
11. Bapak dan Ibu dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Purwakarta yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam proses penelitian.
12. Sahabat Surga *Crew*, kawan terbaik penulis selama kuliah, yaitu Deden Eka Purwanto, Rizky Agung Ardiansyah, dan Muh. Fauzan Al-Haq yang selalu memberikan semangat, motivasi, kerja sama, nasehat dan hiburan serta hal baik lainnya dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih sudah berkenan kebersamai penulis.
13. Gilang Riski Maulana yang telah menemani penulis saat hidup merantau di Purwakarta serta bersama-sama berjuang menyusun skripsi.
14. Keluarga Almarhum Bapak Jayan dan Almarhum Bapak Warsita yang selalu memberikan nasehat, motivasi dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
15. Teman-teman PSTI B Angkatan 2019 yang sudah kebersamai selama 8 semester untuk berbagi ilmu dan pengalaman, serta berproses dan berprogres bersama.
16. Teman-teman Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi angkatan 2019 yang telah kebersamai penulis dalam berdinamika di perkuliahan.
17. Teman-teman Sekolah Lazuardi Ideal yang telah memberikan semangat, nasehat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

18. Teman-teman BEM UPI Purwakarta Kabinet Kolaborasi Aspiratif khususnya rekan-rekan Departemen PSDO yang telah memberikan pengalaman, pelajaran, nasehat dan motivasi kepada penulis.
19. Teman-teman HIMA PSTI Kabinet Komprehensif dan Kabinet Naratama yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran yang luar biasa.
20. Teman-teman LINTAR UPI Purwakarta yang telah memberikan pelajaran, nasehat, motivasi dan semangat.
21. Teman-teman KSR PMI Unit UPI Purwakarta yang telah memberikan pengalaman, nasehat, motivasi dan semangat kepada penulis.
22. Teman-teman Paguyuban Mojang Jajaka UPI Purwakarta yang telah memberikan pengalaman, nasehat, motivasi dan semangat kepada penulis.
23. Teman-teman KUBUS UPI Purwakarta yang telah memberikan pengalaman, nasehat, motivasi dan semangat kepada penulis.
24. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin dengan kemampuan yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan hasil yang sebaik-baiknya. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharga segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Purwakarta, 17 Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Maulana Yusuf (1901938). Evaluasi *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Peningkatan kualitas layanan berbasis *website* menjadi suatu upaya yang perlu dilakukan secara berkesinambungan, tidak terkecuali bagi Perpustakaan Daerah Purwakarta. Untuk mengetahui sejauh mana layanan *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta dapat diterima oleh pemustaka, maka diperlukan penelitian untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan kepuasan pemustaka. Penelitian ini mengukur kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta yaitu *disipusda.purwakartakab.go.id* dengan menggunakan metode WebQual 4.0 yang didasari oleh persepsi pengguna akhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*). Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Daerah Purwakarta dengan sampel yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* berjumlah 100 sampel dari populasi. Adapun Teknik pengumpulan data yaitu melalui kuesioner yang dibagikan secara *online dan offline*, wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode WebQual 4.0 pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berada dalam kualitas baik, dengan persentase 74,51% dan diperlukan perhatian khusus untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas *website* agar lebih baik lagi.

Kata Kunci: Metode WebQual 4.0, Kualitas *Website*, *Website* Perpustakaan

ABSTRACT

Maulana Yusuf (1901938). Evaluation of the Purwakarta Regional Library Website Using the WebQual 4.0 Method as an Effort to Improve Service Quality.

Improving the quality of website-based services is an effort that needs to be carried out on an ongoing basis, including the Purwakarta Regional Library. To find out to what extent the website services of the Purwakarta Regional Library can be accepted by users, research is needed to evaluate the quality of the website based on user satisfaction. This study measures the quality of the Purwakarta Regional Library's website, namely disipusda.purwakartakab.go.id using the WebQual 4.0 method which is based on end user perceptions. The purpose of this study was to determine the results of evaluating the quality of the Purwakarta Regional Library website using the WebQual 4.0 method. This study uses a mixed approach (mixed methods). The population in this study were users of the Purwakarta Regional Library with a sample determined through a purposive sampling technique totaling 100 samples from the population. The data collection technique is through questionnaires distributed online and offline, interviews and observations. The results of this study indicate that the use of the WebQual 4.0 method on the Purwakarta Regional Library website is of good quality, with a percentage of 74.51% and special attention is needed to maintain and improve the quality of the website to make it even better.

Keywords: *WebQual 4.0 Method, Website Quality, Library Website*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
1.5. Struktur Organisasi Skripsi.....	7
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. <i>Website</i> Perpustakaan	9
2.2. Perpustakaan.....	10
2.2.1. Pengertian Perpustakaan	10
2.2.2. Jenis-Jenis Perpustakaan	10
2.2.3. Perpustakaan Daerah	11
2.3. Evaluasi	13
2.4. Metode WebQual.....	14
2.5. Interaksi Manusia dan Komputer	19

2.6.	Pelayanan.....	19
2.7.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.8.	Kerangka Pemikiran	23
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN		24
3.1.	Desain Penelitian	24
3.2.	Partisipan dan Lokasi Penelitian	25
3.2.1.	Partisipan.....	25
3.2.2.	Lokasi Penelitian.....	25
3.3.	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1.	Populasi	25
3.3.2.	Sampel.....	26
3.4.	Instrumen Penelitian	27
3.4.1.	Instrumen Angket (Kuesioner).....	27
3.4.2.	Instrumen Wawancara.....	30
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1.	Angket (Kuesioner).....	32
3.5.2.	Wawancara.....	32
3.5.3.	Observasi.....	32
3.6.	Prosedur Penelitian.....	32
3.7.	Prosedur Analisis Data	34
3.8.	Hipotesis Penelitian	34
BAB IV		36
TEMUAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Temuan.....	36
4.1.1.	Profil Perpustakaan Daerah Purwakarta.....	36
4.1.2.	Gambaran Karakteristik Responden	38
4.1.3.	Analisis Data	42
4.1.4.	Hasil Pengukuran Menggunakan Metode WebQual 4.0.....	48
4.2.	Pembahasan	60
4.2.1.	Evaluasi Dimensi <i>Usability</i>	62
4.2.2.	Evaluasi Dimensi <i>Information Quality</i>	64

4.2.3. Evaluasi Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	66
BAB V.....	70
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	70
5.1. Simpulan.....	70
5.2. Implikasi.....	71
5.3. Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Usability</i>	16
Tabel 2.2 Indikator <i>Information Quality</i>	17
Tabel 2.3 Indikator <i>Service Interaction Quality</i>	18
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan 2023	26
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Angket	27
Tabel 3.3 Kategori Penilaian Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.4 Validasi Instrumen Angket <i>Expert Judgement</i>	30
Tabel 4.1 Profil Perpustakaan	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perpustakaan	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Akses <i>Website</i>	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses <i>Website</i>	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.9 Tingkat Keandalan <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.12 Standar Deviasi dan Rata-Rata	47
Tabel 4.13 Gambaran Rata-Rata Skor dari Dimensi WebQual 4.0 pada <i>Website</i>	48
Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Usability</i>	51
Tabel 4.15 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Usability</i> Per Indikator	53
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Information Quality</i>	54
Tabel 4.17 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Information Quality</i> Per Indikator	56
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	58
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> Per Indikator	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Website</i> Perpustakaan Daerah Purwakarta	2
Gambar 1.2 <i>Website</i> Perpustakaan Daerah Purwakarta	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Prosedur Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan	38
Gambar 4.2 <i>Rating Scale</i> Gambaran Hasil Pengukuran Secara Umum.....	50
Gambar 4.3 Diagram Hasil Penilaian <i>Overall Impression</i>	50
Gambar 4.4 <i>Rating Scale</i> Dimensi <i>Usability</i>	52
Gambar 4.5 <i>Rating Scale</i> Dimensi <i>Information Quality</i>	56
Gambar 4.6 <i>Rating Scale</i> Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bebas Tindakan Plagiarisme	78
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol Purwakarta	79
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian Disipusda Purwakarta.....	80
Lampiran 5. Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing Skripsi	81
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1	84
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2	85
Lampiran 8. Angket Penelitian	86
Lampiran 9. Lembar Validasi Instrumen Penelitian Validator 1	89
Lampiran 10. Lembar Validasi Instrumen Penelitian Validator 2	91
Lampiran 11. Lembar Validasi Instrumen Penelitian Validator 3	93
Lampiran 12. Tabulasi Data Kuesioner	95
Lampiran 13. Hasil Wawancara Narasumber 1	98
Lampiran 14. Hasil Wawancara Narasumber 2	100
Lampiran 15. Hasil Wawancara Narasumber 3	103
Lampiran 16. Hasil Wawancara Narasumber 4	106
Lampiran 17. Hasil Wawancara Narasumber 5	108
Lampiran 18. Total Pengunjung Perpustakaan Purwakarta.....	110
Lampiran 19. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Purwakarta Bulan Januari 2023....	111
Lampiran 20. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Purwakarta Bulan Februari 2023..	112
Lampiran 21. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Purwakarta Bulan Maret 2023.....	113
Lampiran 22. Tampilan <i>Website</i> Perpustakaan Daerah Purwakarta	114
Lampiran 23. Dokumentasi Penelitian.....	117
Lampiran 24. Biodata Penulis	119

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap *website* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1), 1-6.
- Aditiya, A. (2017). *TA: Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 pada Website www. wingscorp.com* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Alhasanah, J. (2014). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Survei pada Konsumen www.getscoop.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1-10.
- Alifiarga, H. (2019). *Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Arikunto, S. (1995). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asogwa, B. E., dkk. (2015). Evaluation of Electronic Service Infrastructures and Quality of E-Services in Nigerian Academic Libraries. *The Electronic Library*, 33(6), 1133-1149.
- Ati, S., Rohmiyati, Y., Danny, D. E., dan Taufik, A. (2013). Persepsi Mahasiswa Fib Undip terhadap Electronic Library Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro. *HUMANIKA*, 17(1), 239-253.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114-127.
- Barnes, S., dan Vidgen, R. (2000). WebQual: an exploration of *website* quality. *ECIS 2000 proceedings*, 74.
- Bayu, D. (2022). *APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022*. [Online]. Diakses dari <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>.
- Bupati Purwakarta. (2021). *Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 243 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Arsip dan Perpustakaan*. Purwakarta: Bupati Purwakarta.

- Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta. (2019). *Perpustakaan Digital Pertama di Jawa Barat*. Purwakarta: Disipusda.
- Fathoni, A. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fitriah, I., Wijoyo, S. H., dan Prakoso, B. S. (2020). Evaluasi Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Hadipranata. (2006). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hardiyanto, R., Damayani, N. A., dan Rizal, E. (2021). Hubungan kualitas *Website* UPI Central Library dengan kepuasan pengguna. *Informatio: Journal of Library and Information Science, 1(2)*, 147-166.
- Hestningsih, Idhawati, dkk. (2012). Rancang Bangun Aplikasi Pembelajaran Agama Islam Untuk Anak-Anak Berbasis Multimedia Interaktif dan Web. *Semarang: Jurnal Informatika. Vol 6, No. 2: 642-653*.
- Khusnia, D., dan Riasti, B. K. (2013). Pembuatan *Website* Profil Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kalitidu Bojonegoro. *Indonesian Journal of Networking and Security (IJNS), 3(1)*, 1-6.
- Kurniawan, R., Kusumawati, A., dan Priambada, S. (2018). Pengaruh Kualitas *Website* (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada *Website* E-Commerce. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 62(1)*.
- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode WebQual 4.0 untuk Evaluasi Kualitas *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya. *Prosiding SNATIF, 355-361*.
- Masthori, A., Nugroho, H. A., dan Ferdiana, R. (2016). Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Daerah. *Jurnal Pekommas, 1(1)*, 57-68.

- Monika, M. S. (2020). *Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN Ar-Raniry Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Nada, N. Q., & Wibowo, S. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2) 56-72.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi Kualitas *Website* Universitas XYZ dengan Pendekatan WebQual [Evaluation of XYZ university *website* quality based on Webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51-64.
- Nasir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Oktavia, D. (2017). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Kota Malang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Philip, K. and Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Presiden Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Ramadanti, D. (2021). *Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Mengevaluasi Website Perpustakaan*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Ratnasari, R. T., dan Aksa, M. H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, F., & Kurniawan, D. (2017). Pengukuran Kualitas *Website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(1), 31-38.
- Sianturi, S. K. (2014). *Perancangan dan Pengujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile*. (Tesis). Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Siddiq, H. F. (2020). Evaluasi *Usability Website* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu Berdasarkan Persepsi Pengguna. *Visi Pustaka*, 22(3), 199.

- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sriwulandari, A., Hidayati, H., dan Pudjoatmojo, B. (2014). Analisis dan Evaluasi Aspek *Usability* Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan *Usability Testing*. *eProceedings of Engineering*, 1(1), 537-542.
- Sudijono, A (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan RdanD*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukron, M. (2018). *Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Suyanto, (2007). *Step by Step Web Design: Theory and Practices*. Yogyakarta: ANDI
- Umami, W. H. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Filing Menggunakan Metode Webqual dan IPA (Studi Kasus: KPP Pratama Palembang)*. (Skripsi). UIN Raden Fatah, Palembang.