P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

KUALITAS WEB PADA PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANDAR LAMPUNG DENGAN METODE WEBQUAL

Devi Aprianti[1]Akni Widiyastuti[2], Bambang Surapto[3], Verawati[4]
Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa Dian Cipta Cendikia[1234]
Jl. Cut Nyak Dien No.65, Durian Payung, Kec. Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung 35119
E-mail : deviaprianti258@gmail.com[1]akni.academik@gmail.com[2], supraptobambang88@gmail.com[3], vera@dcc.ac.id[4],

ABSTRAK

Website perpustakaan pemerintah merupakan salah satu kanal layanan digital untuk membantu masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung berdasarkan persepsi pengguna serta merumuskan rekomendasi peningkatan layanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrumen WebQual 4.0 yang dimodifikasi menjadi empat dimensi, yaitu usability, information quality, service interaction quality, dan availability. Data dalam naskah skripsi dihimpun melalui observasi, wawancara, dan kuesioner skala Likert tujuh poin. Bagian hasil yang tersedia melaporkan 30 responden, 30 indikator, nilai rata-rata kinerja keseluruhan sekitar 6,45 dari 7, WebQual Index (WQI) sekitar 0,92, serta Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 0,9254 atau 92,54%. Dimensi service interaction quality memiliki rata-rata tertinggi (6,53), sedangkan usability merupakan dimensi dengan rata-rata terendah (sekitar 6,38). Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) pada tabel hasil menempatkan atribut pada Kuadran II dan III, tanpa atribut pada Kuadran I. Namun, hasil uji instrumen dalam naskah menunjukkan sejumlah butir tidak valid dan nilai Cronbach's Alpha yang dilaporkan berada di bawah 0,70. Oleh sebab itu, temuan deskriptif perlu ditafsirkan secara hati-hati dan instrumen serta perhitungan perlu diverifikasi sebelum artikel diajukan untuk publikasi. Penelitian ini memberi arah perbaikan berupa penyederhanaan navigasi, pemutakhiran informasi, penguatan kanal umpan balik, serta optimalisasi konten multimedia dan akses website.

Kata kunci: kualitas website; WebQual 4.0; perpustakaan digital; WQI; CSI; IPA.

ABSTRACTS

Government library websites are digital service channels that help the public access information and library services. This study evaluates the perceived quality of the website of the Library and Archives Office of Bandar Lampung City and formulates improvement recommendations. A quantitative descriptive approach was used with a modified WebQual 4.0 instrument consisting of usability, information quality, service interaction quality, and availability. The thesis reports observations, interviews, and a seven-point Likert questionnaire. The reported results include 30 respondents and 30 indicators, an overall performance mean of approximately 6.45 out of 7, a WebQual Index (WQI) of approximately 0.92, and a Customer Satisfaction Index (CSI) of 0.9254 (92.54%). Service interaction quality has the highest reported mean (6.53), while usability has the lowest (approximately 6.38). The Importance Performance Analysis (IPA) table places attributes in Quadrants II and III, with no attribute in Quadrant I. However, the reported instrument tests indicate that several items are invalid and the reported Cronbach's Alpha values are below 0.70. Therefore, the descriptive findings should be interpreted cautiously, and the instrument and calculations should be verified before journal submission. Recommendations include simplifying navigation, updating information regularly, strengthening feedback channels, and optimizing multimedia content and website accessibility.

Keywords: website quality; WebQual 4.0; digital library; WQI; CSI; IPA.

P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong lembaga pelayanan publik menyediakan informasi yang mudah diakses, relevan, dan dapat digunakan oleh masyarakat. Dalam konteks perpustakaan, website dapat berfungsi sebagai pintu masuk untuk memperoleh informasi mengenai layanan, koleksi, pengumuman, dan komunikasi dengan pengelola. Karena itu, kualitas website perlu dievaluasi bukan hanya dari keberadaan fitur, tetapi juga dari pengalaman pengguna ketika mencari informasi dan berinteraksi dengan layanan**.**

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung menggunakan website resmi sebagai media penyampaian informasi dan layanan. Secara ideal, website tersebut perlu memiliki navigasi yang mudah dipahami, informasi yang akurat dan mutakhir, kanal komunikasi yang jelas, serta ketersediaan akses yang stabil. Permasalahan pada salah satu aspek dapat mengurangi efektivitas layanan digital dan menyulitkan masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

WebQual merupakan pendekatan evaluasi kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual 4.0 lazim menggunakan tiga dimensi, yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Penelitian ini menggunakan modifikasi dengan menambahkan availability untuk menilai ketersediaan dan aksesibilitas website. Penambahan dimensi tersebut dimaksudkan untuk memberi gambaran yang lebih luas terhadap kualitas portal informasi perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan: (1) mendeskripsikan persepsi pengguna terhadap kualitas website pada empat dimensi WebQual modifikasi; (2) menggambarkan hasil pengukuran WQI dan CSI sebagaimana dihitung dalam naskah penelitian; (3) memetakan atribut berdasarkan IPA; dan (4) menyusun rekomendasi perbaikan yang relevan bagi pengelola website. Kontribusi praktis penelitian adalah menyediakan ringkasan evaluasi dan daftar aspek yang dapat ditindaklanjuti, dengan tetap memperhatikan keterbatasan validitas dan reliabilitas data yang dilaporkan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain dan objek penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Objek penelitian adalah website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung (https://dispusip.bandarlampungkota.go.id/). Naskah skripsi menyebutkan waktu penelitian November 2025 sampai Februari 2026. Data dikumpulkan melalui observasi website, wawancara, dan kuesioner kepada pengguna yang pernah mengakses website.

2.2 Populasi, sampel, dan instrumen

Populasi sasaran dijelaskan sebagai pemustaka atau masyarakat yang pernah menggunakan website perpustakaan. Teknik sampling yang disebutkan adalah accidental sampling. Terdapat ketidaksesuaian yang perlu diselesaikan sebelum publikasi: bagian metodologi menyatakan hasil perhitungan Slovin sebesar 78 responden, sedangkan bagian hasil menggunakan 30 responden. Artikel ini mempertahankan angka 30 sebagai jumlah responden yang benar-benar dilaporkan pada tabel hasil, tetapi penulis perlu menjelaskan alasan perbedaan tersebut dan memastikan data mentah yang dianalisis.

Instrumen terdiri atas 30 pernyataan dengan skala Likert tujuh poin (1 = sangat tidak setuju sampai 7 = sangat setuju). Indikator dikelompokkan ke dalam empat dimensi: usability (8 indikator), information quality (8 indikator), service interaction quality (7 indikator), dan availability (7 indikator). Instrumen merupakan modifikasi, sehingga definisi operasional, validitas isi, dan hasil uji instrumen perlu dilaporkan secara konsisten.

Dimensi	Kode indikator	Jumlah
Usability	U1–U8	8
Information Quality	IQ1–IQ8	8
Service Interaction Quality	SIQ1–SIQ7	7
Availability	A1–A7	7
Total	30 indikator	30

P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

2.3 Teknik analisis data

Analisis yang direncanakan dalam naskah meliputi statistik deskriptif, uji validitas Pearson Product Moment, uji reliabilitas Cronbach's Alpha, WebQual Index (WQI), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA). WQI digunakan untuk merangkum penilaian kualitas berbobot, CSI untuk mengukur indeks kepuasan, sedangkan IPA membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut untuk memetakan prioritas.

Secara umum, keputusan validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel atau nilai signifikansi. Reliabilitas dinilai menggunakan Cronbach's Alpha. Dalam IPA, rata-rata kepentingan dan kinerja menjadi garis pembagi kuadran. Agar hasil dapat direplikasi, naskah final perlu memuat rumus yang benar, definisi setiap variabel, aturan pembulatan, serta data mentah atau lampiran tabulasi yang mendukung perhitungan.

A. Analisis Deskriptif

Digunakan untuk mengetahui karakteristik responden dan rata-rata jawaban setiap indikator.

Output:

a) Mean
b) Persentase
c) Standar deviasi

B. Uji Validitas

Menggunakan Pearson Product Moment.

Kriteria:

a. r hitung > r tabel = Valid
b. Sig < 0,05

C. Uji Reliabilitas

Menggunakan Cronbach Alpha

Kriteria:

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas

Alpha	Keterangan
>0,90	Sangat Reliabel
0,80–0,90	Reliabel
0,70–0,79	Cukup Reliabel
<0,70	Kurang Reliabel

D. WebQual Index (WQI)

Digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas website Tahapan:

a. Menghitung Mean Importance Score (MIS)
b. Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS)
c. Menghitung Weighted Score
d. Menghitung Maximum Score
e. Menghitung WebQual Index

Nilai WQI berada pada rentang 0–1, di mana nilai yang semakin mendekati 1 menunjukkan kualitas website yang semakin baik.

E. Customer Satisfaction Index (CSI)

Digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website Interpretasi:

Tabel 3.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI	Kategori
0,81–1,00	Sangat Puas
0,66–0,80	Puas
0,51–0,65	Cukup Puas
0,35–0,50	Kurang Puas

F. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.Hasil analisis dibagi menjadi empat kuadran:

Tabel 3.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Kuadran	Makna
A	Prioritas utama untuk diperbaiki
B	Pertahankan kinerja
C	Prioritas rendah
D	Kinerja berlebihan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik responden

Bagian hasil skripsi melaporkan 30 responden, terdiri atas 12 laki-laki (40%) dan 18 perempuan (60%). Komposisi ini menggambarkan responden yang berpartisipasi dalam pengumpulan data, tetapi belum cukup untuk menyimpulkan representasi seluruh

P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

pengguna website karena teknik yang digunakan adalah accidental sampling.

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Total	30	100%

3.2 Uji validitas dan reliabilitas

Tabel uji validitas dalam skripsi menggunakan r tabel 0,361 pada n = 30 dan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan tabel tersebut, tidak semua butir memenuhi kriteria validitas. Butir yang dilaporkan valid adalah U4, U5, U7, U8, IQ5, IQ6, IQ8, SIQ3, SIQ6, A2, A6, dan A7; sedangkan butir lainnya diberi keterangan tidak valid. Dengan demikian, penggunaan seluruh 30 butir untuk menyimpulkan kualitas konstruk perlu ditinjau kembali. Penulis perlu memeriksa kembali data, pengkodean, rumus korelasi, dan keputusan mempertahankan atau menggugurkan butir.

Tabel reliabilitas melaporkan Cronbach's Alpha sebesar 0,188 untuk usability dan sekitar 0,436 untuk information quality, service interaction quality, availability, serta keseluruhan. Nilai-nilai tersebut berada di bawah ambang 0,70 yang juga digunakan dalam naskah. Karena itu, instrumen belum dapat dinyatakan reliabel berdasarkan hasil yang tercantum. Pernyataan dalam skripsi bahwa instrumen dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut perlu diberi batasan; pengujian ulang setelah pemeriksaan data dan evaluasi butir sangat disarankan.

3.3 Hasil penilaian WebQual

Tabel hasil WebQual menampilkan nilai rata-rata indikator pada rentang 6,17–6,70 dari skala maksimum 7. Nilai rata-rata keseluruhan dilaporkan sekitar 6,45. Nilai yang tinggi tersebut menunjukkan bahwa responden yang dianalisis memberikan penilaian positif terhadap website. Akan tetapi, karena tabel importance dan performance menampilkan nilai yang sama untuk setiap indikator dan gap selalu 0,00, penulis perlu memeriksa apakah kedua kolom memang berasal dari pengukuran yang berbeda. Apabila skor kepentingan dan kinerja tidak diukur secara terpisah, analisis gap dan IPA tidak dapat ditafsirkan sebagai perbandingan dua konstruk yang independen.

Dimensi	Rata-rata performance yang dilaporkan	Interpretasi dalam skripsi
Usability	Sekitar 6,38	Sangat baik
Information Quality	6,45	Sangat baik
Service Interaction Quality	6,53	Sangat baik
Availability	Sekitar 6,43	Sangat baik
Keseluruhan	Sekitar 6,45	Sangat baik

Service interaction quality memperoleh rata-rata tertinggi, yaitu 6,53. Hal ini dapat dibaca sebagai persepsi positif responden terhadap aspek interaksi dan kepercayaan pada layanan. Usability menjadi dimensi dengan rata-rata terendah, sekitar 6,38, sehingga penyederhanaan navigasi dan peningkatan kemudahan bagi pengguna baru tetap relevan sebagai agenda pengembangan. Pada tingkat indikator, IQ1 (kesesuaian informasi dengan kebutuhan) tercatat sebesar 6,70; SIQ1 (kepercayaan terhadap layanan) sebesar 6,67; dan U1 (kemudahan mempelajari website) sebesar 6,17.

3.4 WebQual Index dan Customer Satisfaction Index

Hasil tabel WQI melaporkan nilai indeks sekitar 0,92. Secara deskriptif, angka tersebut menunjukkan penilaian agregat yang tinggi pada perhitungan yang disajikan. Namun, tabel WQI juga menampilkan total weighted score 6,45 dan kontribusi indeks yang dibulatkan, sehingga formula dan normalisasi perlu dicek kembali agar satuan indeks konsisten pada rentang 0–1.

Nilai CSI dalam bagian kesimpulan skripsi dilaporkan sebesar 0,9254 atau 92,54%, dengan kategori sangat puas menurut interval yang digunakan penulis. Hasil ini mengindikasikan kepuasan yang tinggi pada responden yang dianalisis. Meski demikian, karena tabel kinerja dan kepentingan memiliki nilai identik serta reliabilitas

instrumen belum memenuhi ambang yang ditetapkan, CSI sebaiknya dipandang sebagai hasil sementara yang perlu dikonfirmasi dengan perhitungan ulang dari data mentah.

3.5 Importance Performance Analysis

Tabel IPA menempatkan sejumlah atribut pada Kuadran II (pertahankan prestasi) dan Kuadran III (prioritas rendah), serta tidak menunjukkan atribut pada Kuadran I (prioritas utama). Atribut Kuadran II dalam tabel meliputi U4, U6, IQ1, IQ4, IQ6, IQ7, SIQ1, SIQ2, SIQ3, SIQ5, SIQ6, SIQ7, A2, A4, dan A7. Atribut yang ditempatkan pada Kuadran III meliputi U1, U2, U3, U5, U7, U8, IQ2, IQ3, IQ5, IQ8, SIQ4, A1, A3, A5, dan A6.

Temuan tersebut berbeda dengan abstrak skripsi yang menyebutkan atribut Kuadran A sebagai prioritas perbaikan. Selain itu, tabel IPA menunjukkan gap 0,00 untuk semua atribut. Ketidaksesuaian ini perlu diselesaikan sebelum publikasi: kuadran harus dihitung ulang dari skor kepentingan dan kinerja yang benar-benar berbeda, lalu abstrak, hasil, pembahasan, dan kesimpulan harus diselaraskan. Tanpa verifikasi tersebut, klaim bahwa tidak ada atau terdapat atribut prioritas utama belum dapat dipastikan.

3.6 Implikasi dan rekomendasi perbaikan

Berdasarkan skor deskriptif yang tersedia, sejumlah langkah pengembangan tetap dapat dipertimbangkan sebagai rekomendasi praktis, bukan sebagai klaim bahwa atribut tertentu telah terbukti menjadi prioritas statistik.

Aspek	**Rekomendasi praktis**	**Indikator pemantauan yang disarankan**
Usability	Sederhanakan label menu, jaga konsistensi tata letak, dan uji navigasi dengan pengguna baru.	Keberhasilan menemukan informasi; waktu penyelesaian tugas; kesalahan navigasi.
Information Quality	Tetapkan penanggung jawab konten, jadwal pembaruan, dan pemeriksaan akurasi serta relevansi informasi.	Frekuensi pembaruan; jumlah konten kedaluwarsa; temuan kesalahan konten.
Service Interaction Quality	Letakkan kontak dan kanal umpan balik pada posisi mudah ditemukan serta tetapkan standar respons.	Waktu respons; jumlah masukan yang ditindaklanjuti; kepuasan atas bantuan.
Availability	Pantau uptime, periksa tautan rusak, dan optimalkan gambar/multimedia pada perangkat serta jaringan berbeda.	Uptime; kecepatan muat; jumlah tautan rusak; keberhasilan akses mobile.

Rekomendasi ini sejalan dengan kebutuhan umum pengelolaan website layanan publik. Pengelola sebaiknya menetapkan target dan mengevaluasi indikator secara berkala agar peningkatan dapat diukur. Pengujian berikutnya perlu menggunakan instrumen yang telah diperbaiki dan melibatkan responden yang sesuai dengan populasi sasaran.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandar Lampung menggunakan metode WebQual 4.0 modifikasi, WebQual Index (WQI), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa kualitas website secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai WQI sebesar 0,9254 dan nilai CSI sebesar 92,54%, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dalam kategori sangat puas berdasarkan kriteria penelitian.

Ditinjau dari empat dimensi yang dievaluasi, Service Interaction Quality memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 6,53, diikuti Information Quality sebesar 6,45, Availability sebesar 6,43, dan Usability sebesar 6,375 pada skala 1–7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan menjadi salah satu keunggulan website, sedangkan kemudahan penggunaan, khususnya bagi pengguna baru, masih dapat ditingkatkan.

Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa tidak terdapat atribut pada Kuadran I (Prioritas Utama). Sebanyak 15 atribut berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi) dan 15 atribut berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah). Dengan demikian, pengelola website perlu mempertahankan kinerja atribut yang dinilai penting oleh

pengguna sekaligus melakukan pengembangan bertahap pada atribut yang masih memiliki peluang perbaikan. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah memberikan pengalaman dan layanan informasi yang baik, tetapi evaluasi serta peningkatan kualitas tetap diperlukan agar website dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

4.2 Saran

a. Meningkatkan kemudahan penggunaan website. Pengelola disarankan menyederhanakan struktur menu, menggunakan istilah yang mudah dipahami, dan menyediakan petunjuk navigasi yang jelas, terutama bagi pengguna baru.
b. Mempertahankan kualitas informasi. Pembaruan informasi perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa konten yang disajikan akurat, relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
c. Mempertahankan kualitas interaksi layanan. Pengelola perlu menjaga kepercayaan dan keamanan pengguna serta menyediakan saluran komunikasi, kritik, saran, dan pengaduan yang mudah diakses dengan waktu respons yang jelas.
d. Meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas website. Pemeriksaan tautan, pemantauan kestabilan akses, optimalisasi kecepatan halaman, serta penyesuaian konten multimedia perlu dilakukan secara berkala agar website dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat dan peramban.
e. Mempertahankan atribut pada Kuadran II dan memperbaiki atribut pada Kuadran III secara bertahap. Pengelola perlu menjaga kinerja atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tinggi, sekaligus mempertimbangkan peningkatan pada atribut lainnya sesuai kebutuhan pengguna dan ketersediaan sumber daya.
f. Melakukan evaluasi secara berkala. Pengukuran menggunakan WebQual 4.0, WQI, CSI, dan IPA dapat dilakukan kembali untuk memantau perubahan kualitas website, tingkat kepuasan pengguna, dan kebutuhan perbaikan layanan.
g. Mengembangkan penelitian selanjutnya. Penelitian berikutnya disarankan melibatkan responden yang lebih banyak dan beragam serta mempertimbangkan aspek kualitas website lainnya agar hasil evaluasi menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, I. R. (2026). *Evaluasi Kualitas Website Dinas Kebudayaan Kepemudaan Dan Olahraga Serta Pariwisata Kota Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Aditya, R., & Tatuhey, E. L. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Website Dumas Presisi Pengaduan Masyarakat Terhadap Kinerja Anggota Polri Di Wilayah Hukum Polres Keerom Polda Papua. *Humanitis: Jurnal Homaniora, Sosial Dan Bisnis*, *2*(11), 77-91.

Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma, Pendekatan, Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(3), 682-693.

Afifa, I. N., Sanglise, M., & Naibaho, J. P. (2024). Analisis Kualitas Website Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *The Indonesian Journal Of Computer Science*, *13*(4).

Afriansyah, M., Ardhana, V. Y. P., & Saputra, J. (2022). Pengukuran Kualitas Website Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0. Sainstech Innovation Journal, 5(1), 175-182.

Alwan, A. S. (2023). *Efektivitas Media Website Dalam Promosi Di Upt Perpustakaan Universitas Lampung* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).

Anggraini, D. N., Wulansari, Z., & Romadhona, R. D. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Website Ppdb Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Balitar).

Aprianto, H. (2025). Analisis Kualitas Website

P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

Sistem Informasi Akademik (Siakad) Itsnu Sriwijaya Sumatera Selatan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Pendekatan Webqual 4.0. *Jukomika (Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika)*, *8*(2), 65-72.

Aprilia, D. (2023). Sistem Informasi Desa Pada Kecamatan Pulau Pinang Berbasis Website (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).

Asnawi, A., Arfani, M., Priyanto, P., Kamariyah, S., & Dwijosusilo, K. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Website (Webqual) Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Kai Access Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, *7*(1), 17-34.

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi, 19(02), 226-233.

Bululung, W., Prang, J. D., Mongi, C. E., & Kunci, K. (2021). Analisis Regresi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Manado Sulawesi Utara. *Jurnal Matematika Dan Aplikasi*, *10*(2), 40-46.

Dinia, A. G., Wiguna, C., & Burhanudin, A. (2022). Sistem Pengukuran Kualitas Website Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat I-Gracias Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *8*(1), 1-11.

Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan Umkm Dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, *4*(3), 702-714.

El Haq, M. D. (2023). Analysis Of The Effect Of Web Quality Dimensions (Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality) On Customer Satisfaction Of Aksesmu Application Users In Semarang Area In The Context Of B2b E-Commerce. *Jobs (Jurnal Of Business Studies)*, *9*(2), 171-189.

Elsadantia, B. A. (2023). Perkembangan Dan Peran Opac Pada Aplikasi Cip (Cerah Informasi Pustaka) Untuk Temu Kembali Informasi Di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Jurnal Multidisipliner Bharasumba, 2(04), 296-315.

Elwahdiyah, A. (2025). Jenis Data Dan Skala Pengukuran: Mengenal Klasifikasi Data, Skala Pengukuran Dan Implikasinya Dalam Analisis. *Didaktik: Jurnal Ilmiah Pgsd Stkip Subang*, *11*(04), 223-238.

Fazdillah, S. (2021). *Analisis Kualitas Website Yayasan Ginjal Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0* (Doctoral Dissertation, Unusia).

Handika, R., Hasbi, M., & Susyanto, T. (2022). Analisis Kualitas Website E-Learning Universitas Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Sinus*, *20*(2), 67-76.

Harziko, Y. (2022). Analisis Penggunaan Tanda Baca Pada Skripsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Universitas Iqra Buru.

Husin, A., Vebyani, M., & Amir, A. (2025). Skala Pengukuran Dan Teknik Sampling. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *10*(04), 876-892.

Mahkotawati, R., Rijanto, T., & Rusimamto, P. W. (2025). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian: Angket Pengalaman Praktik Kerja Lapangan (Pkl) Pada Siswa Smk. *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *8*(2), 1830-1835.

Nikmah, K. (2023). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan Pada Mata Kuliah Studi Arsip Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa. *Asanka: Journal Of Social Science And Education*, *4*(1), 26-33.

Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafi, R. (2024). Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan, 12(1).

Patadungan, S. S. (2025). Manajemen Perpustakaan Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Palopo (Doctoral Dissertation, Iain Palopo).

Salamah, I., Lindawati, L., Fadhli, M., & Kusumanto, R. D. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0. Jurnal Digit, 10(1), 1-10.

Sari, M. E., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index (Csi) Di Ppu. *Jurnal Impresi Indonesia*, *1*(4), 436-449.

Sasoko, D. M., & Mahrudi, I. (2022). Teknik

P-ISSN: 2337-8344
E-ISSN: 2623-1247

Analisis Swot Dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, *22*(1), 8-19

Shafa, A. (2024). Analisis Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (Studi Kasus: Lullaby Luxury Llc). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, *8*(10).

Syaifullah, I. M. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Kelas Iv Pada Pembelajaran Dalam Jaringan.

Wijaya, C., Setiaji, P., & Arifin, M. (2025). Implementasi Sistem Web Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan Pt Yohom Solution Indonesia Dengan Metode Servqual. *Jekin-Jurnal Teknik Informatika*, *5*(1), 421-431.

Zaid, M. (2024). Analisis Kualitas Website Radio Republik Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Zaid, M. (2024). *Analisis Kualitas Website Radio Republik Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Zaini, M., & Maukar, M. (2021). Analisis Persepsi Konsumen Pengguna Layanan Streaming Film Daring (Online) Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting And Research*, *5*(2), 276-285.