

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNDIKSHA MENGGUNAKAN
PENDEKATAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA**



SKRIPSI

**OLEH:
KADEK CAHYA SUGANA GRIADHI
2215091022**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRÉ
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. NIP.198908272019031008
Pembimbing II	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakn dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

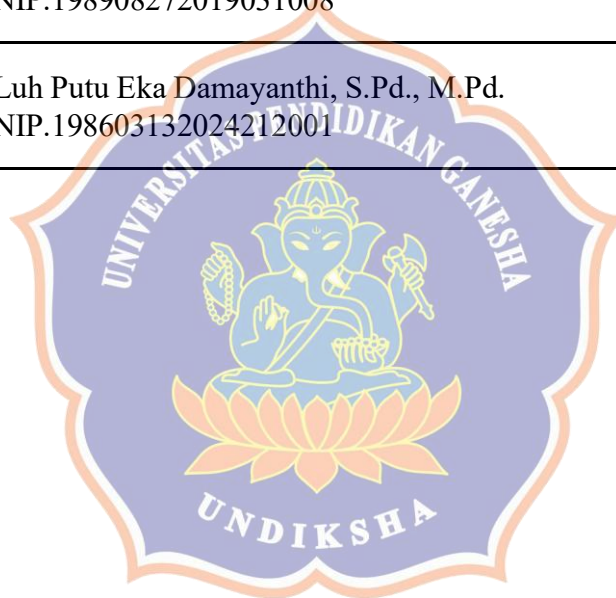


Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Skripsi oleh Kadek Cahya Sugana Griadhi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom. NIP.198901192015041004

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Ir. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP.197912012006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

**EVALUASI KUALITAS SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNDIKSHA MENGGUNAKAN
PENDEKATAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha Untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan Undiksha Menggunakan Pendekatan Metode WebQual 4.0 dan IPA. beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 24 Agustus 2026 Yang
membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kadek', is written over the stamp area.

Kadek Cahya Sugana Griadhi
NIM. 2215091022

MOTTO

Revisi adalah proses, menyerah bukan pilihan, dan selesai adalah tujuan.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan Undiksha Menggunakan Pendekatan Metode WebQual 4.0 dan IPA. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan, arahan, dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, masukan, serta petunjuk kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, masukan, serta petunjuk kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Penguji I yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta saran yang membangun

8. kepada penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Pak Dhanu selaku Penguji II yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta saran yang membangun kepada penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh dosen dan staf di lingkungan Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
11. Pihak UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan izin, informasi, serta bantuan kepada penulis selama melaksanakan penelitian mengenai kualitas website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.
12. Seluruh responden penelitian, khususnya mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini dapat diperoleh.
13. Orang tua penulis, Ibu dan Bapak tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tidak pernah berhenti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran

yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, khususnya bagi pengelola website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha, peneliti selanjutnya, serta pembaca dan dunia pendidikan pada umumnya.

Singaraja, 24 Agustus 2026



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.2 Deskripsi Teoritis.....	30
2.3 Hubungan Antar Teori dengan Penelitian yang Dilakukan	42
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Tahapan Penelitian	48

3.2.1 Identifikasi Masalah	49
3.2.2 Kajian Literatur	50
3.2.3 Penyusunan Instrumen.....	52
3.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	57
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	69
BAB IV <u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u>.....	83
4.1 Karakteristik Responden	83
4.2 Uji Coba Instrumen.....	87
4.2.1 Hasil Uji Ahli	88
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	91
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	92
4.3 Hasil Analisis Deskriptive.....	94
4.3.1 Deskriptive Performance	94
4.3.2 Deskriptive Importance	95
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.4.1 Uji Normalitas.....	97
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	99
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	101
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
4.5.1 Persamaan Regresi.....	104
4.5.2 Uji t.....	105
4.5.3 Uji F.....	107
4.5.4 Koefisien Determinasi (r^2)	108
4.6 Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	109
4.6.1 Tingkat Kesesuaian	109
4.6.2 Analisis Gap.....	111
4.6.3 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius.....	113
4.7 Pembahasan.....	116
4.7.1 Pembahasan Kualitas Website	116

4.7.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna	117
4.7.2.1 Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna Secara Simultan	118
4.7.2.2 Pengaruh Usability Quality terhadap Kepuasan Pengguna	120
4.7.2.3 Pengaruh Information Quality terhadap Kepuasan Pengguna	121
4.7.2.4 Pengaruh Service Interaction Quality terhadap Kepuasan Pengguna	123
4.7.2.5 Pengaruh Visual Quality terhadap Kepuasan Pengguna	125
4.7.3 Pembahasan Hasil IPA	127
4.7.4 Rekomendasi Perbaikan Website	130
BAB V PENUTUP	137
5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran	139
5.2.1 Saran Bagi Pengelola Website Perpustakaan Undiksha	139
5.2.2 Saran Peneliti Selanjutnya	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	146



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan	16
Tabel 3.1 Skala Likert.....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 4.1 Jumlah Fakultas Responden.....	83
Tabel 4.2 Uji Ahli	89
Tabel 4.3 Perhitungan Uji Ahli.....	90
Tabel 4.4 Uji Validitas	92
Tabel 4.5 Hasil Reliabilitas.....	93
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptive Performance	94
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptive Importance	95
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	97
Tabel 4.9 Hasil multikolinearitas	100
Tabel 4.10 Hasil Heteroskedastisitas.....	103
Tabel 4.11 Hasil Regresi	104
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	105
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	107
Tabel 4.14 Hasil r^2	108
Tabel 4.15 Tingkat Kesusaian	109
Tabel 4.16 Hasil Analisis Gap.....	111
Tabel 4.17 Rekomendasi	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasi distribusi ketidak puasan pengguna berdasarkan dimensi (WebQual 4.0+visual quality).....	3
Gambar 2.1 WebQual 4.0 Diagram.....	40
Gambar 2.2 Diagram Hubungan Antar Teori.....	42
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Hasil Normalitas	99
Gambar 4.2 Hasil Heteroskedastisitas	102
Gambar 4. 3 Hasil Kuadran	114



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Wawancara bersama Kepala Perpustakaan.....	146
Lampiran 02 Kuesioner Awal.....	147
Lampiran 03 Hasil Kuesioner Awal.....	147
Lampiran 04 Pernyataan Kuesioner Final	149
Lampiran 05 Hasil Uji Ahli 1	153
Lampiran 06 Hasil Uji Ahli 2	156
Lampiran 07 Hasil Revisi Uji Ahli 1	159
Lampiran 08 Data 30 Responden Performance	163
Lampiran 09 Data 30 Responden Importance	165
Lampiran 10 Uji Validitas (Performance)	168
Lampiran 11 Uji Validitas (Importance)	172
Lampiran 12 Reliabilitas	176
Lampiran 13 Data 378 Responden.....	177
Lampiran 14 Uji Deskriptive.....	218
Lampiran 15 Uji Asumsi Klasik	219
Lampiran 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	222
Lampiran 17 Hasil IPA.....	223
Lampiran 18 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	225

