

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

Oleh :

Kadek Cahya Sugana Griadhi, NIM.2215091022

ABSTRAK

Website perpustakaan merupakan salah satu layanan digital yang mendukung akses informasi dan kebutuhan akademik mahasiswa. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality* terhadap kepuasan pengguna website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha serta menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 378 mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Usability Quality* dan *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Service Interaction Quality* dan *Visual Quality* tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan, keempat dimensi kualitas website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi sebesar 44,4%. Hasil IPA menunjukkan seluruh atribut memiliki nilai kesenjangan negatif, dengan atribut IQ4, IQ5, SIQ3, dan SIQ4 berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas website, khususnya pada aspek informasi dan interaksi layanan, perlu menjadi perhatian dalam pengembangan website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Kata kunci: WebQual 4.0, kualitas website, kepuasan pengguna, *Importance Performance Analysis*, perpustakaan.

**EVALUATION OF INFORMATION SYSTEM QUALITY ON USER
SATISFACTION WITH UNDIKSHA LIBRARY SERVICES USING THE
WEBQUAL 4.0 AND IPA APPROACH**

By :

Kadek Cahya Sugana Griadhi, NIM.2215091022

ABSTRACT

The library website is one of the digital services that supports access to information and the academic needs of students. This study aims to analyze the effects of Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, and Visual Quality on user satisfaction with the Universitas Pendidikan Ganesha Library website and to determine the attributes that should be prioritized for improvement. This study employed a quantitative approach involving 378 students of Universitas Pendidikan Ganesha as respondents. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that Usability Quality and Information Quality have a positive and significant effect on user satisfaction, while Service Interaction Quality and Visual Quality do not have significant partial effects. Simultaneously, the four dimensions of website quality have a significant effect on user satisfaction, with a coefficient of determination of 44.4%. The IPA results indicate that all attributes have negative gap values, with the attributes IQ4, IQ5, SIQ3, and SIQ4 located in Quadrant I as the main priorities for improvement. The findings indicate that improving website quality, particularly in terms of information and service interaction, should be a focus in the development of the Universitas Pendidikan Ganesha Library website to better meet users' needs and expectations.

Keywords: WebQual 4.0, website quality, user satisfaction, Importance Performance Analysis, library.