

Analisis kepuasan penggunaan website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan metode WebQual pada masa pandemi Covid-19

Wisnu Ramadhon^{1*}; Anis Masruri^{2*}

^{1, 2} Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Korespondensi: ahmadnagib98@gmail.com, anis.masruri@uin-suka.ac.id

ABSTRACT

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang signifikan pada dunia pendidikan, khususnya dalam penggunaan teknologi pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data statistik untuk mengukur pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Data diperoleh melalui penilaian responden terhadap berbagai aspek kualitas website perpustakaan online, seperti kemudahan penggunaan, akurasi informasi, dan tingkat interaksi yang diberikan oleh website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19 dengan (nilai sig t-hitung (0,000) <Level of Significant (0,05)). Kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t-hitung (0,034) <Level of Significant (0,05)) dan kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t-hitung (0,019) <Level of Significant (0,05)).

Keywords: User Satisfaction; WebQual 4.0; Website; Library.

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak yang signifikan pada dunia pendidikan, khususnya dalam penggunaan teknologi pembelajaran daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data statistik untuk mengukur pengaruh variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Data diperoleh melalui penilaian responden terhadap berbagai aspek kualitas website perpustakaan online, seperti kemudahan penggunaan, akurasi informasi, dan tingkat interaksi yang diberikan oleh website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19 dengan (nilai sig t-hitung (0,000) <Level of Significant (0,05)). Kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t-hitung (0,034) <Level of Significant (0,05)) dan kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai sig t-hitung (0,019) <Level of Significant (0,05)).

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna; WebQual 4.0; Website; Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Dunia saat ini telah memasuki revolusi industri era industri 4.0. Hal ini ditandai dengan kemajuan teknologi dan ketersediaan informasi yang berkembang dengan sangat cepat dan sangat mempengaruhi kehidupan manusia dari berbagai aspek, salah satunya yaitu komunikasi. Sekarang ini, komunikasi antara komunikator dan komunikan tidak hanya dilakukan melalui tatap muka atau hanya sebatas menggunakan telepon atau sms, namun juga dengan menggunakan internet. Media internet memungkinkan para penggunanya untuk berkomunikasi serta berinteraksi tanpa adanya hambatan seperti yang dialami pada media komunikasi terdahulu (Nova, 2018:1).

Pola kehidupan yang cepat dan praktis dipengaruhi dan disebabkan oleh era digital. Internet bukan merupakan sesuatu yang asing di mana teknologi canggih telah memainkan perannya dalam kehidupan sehari-hari sehingga perkembangan kehidupan masyarakat dunia tergiring pada arah hidup serba modern. Di Indonesia, jumlah pengguna internet semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini berdasarkan hasil survei 2018 oleh Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018, total penduduk Indonesia tercatat sebesar 264,16 juta, dan netizen melebihi 171,17 juta, terhitung lebih dari setengah penduduk Indonesia yang telah menggunakan internet. Ini merupakan peningkatan 143,26 juta orang yang telah menggunakan internet dibandingkan tahun 2017 (APJII, 2018).

Pada akhir tahun 2019 seluruh negara di belahan dunia dibuat gempar oleh kemunculan sebuah virus COVID-19. Virus ini mengawali kemunculannya dan memicu wabah di Cina pada Desember 2019 hingga kemudian merebak di berbagai negara sehingga WHO (*World Health Organization*) mendeklarasikannya sebagai *pandemic global*. WHO sendiri resmi merilis pengumuman bahwa WHO yang diketahui muncul pertama kali di China telah menyebar luas ke setidaknya 114 negara bagian di dunia. Sedikitnya terdapat delapan negara lebih dari kasus infeksi yang dilaporkan 1000 kasus yaitu Italia, Iran, Korea Selatan, Prancis, Spanyol, Jerman, dan Amerika Serikat. (Kompas.com, 2020).

Negara Indonesia terdeteksi dampak penyebaran virus COVID-19 pada 2 Maret 2020. Ada dua WNI yang dinyatakan positif virus COVID-19 yaitu yang pertama diakibatkan adanya WNA Jepang yang positif terinfeksi virus COVID-19 saat berkunjung ke Indonesia. Warga asing asal Jepang yang tinggal di Malaysia itu telah terjangkit COVID-19 saat datang ke Indonesia. Warga negara asing Jepang itu lalu minum obat penurun panas sehingga sesampainya di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta, Tidak teridentifikasi oleh *thermal scanner*. Dimana temuan kasus awal diikuti oleh temuan kasus selanjutnya di Indonesia (Kompas.com, 2020).

Pandemi COVID-19 berakibat pada banyaknya universitas serta sekolah yang terpaksa ditutup. Menurut laporan ABC News pada 7 Maret 2020, wabah COVID-19 menutup sekolah di lebih dari 12 negara. Menurut UNESCO di berbagai belahan bumi setidaknya terdapat 290,5 juta siswa, dan penutupan sekolah telah mengganggu kegiatan belajar. Di tingkat universitas di Amerika Serikat, merebaknya virus corona juga menyebabkan program pertukaran pelajar internasional harus dihentikan. Mengingat kemiskinan Italia akibat virus corona, beberapa universitas telah mendesak semua siswa untuk kembali dari program pertukaran penelitian di Italia. Para mahasiswa di

Universitas Villanova diharuskan menyelesaikan 14 masa karantina sebelum mereka kembali ke universitasnya menurut ketetapan lockdown di New York, AS. Sementara itu para pejabat kesehatan di Washington menyebutkan bahwa tidak terdapat penetapan protokol untuk penutupan sekolah walaupun banyak pelaporan kasus corona ini.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan kebijakan untuk memutus penyebaran virus ini, yakni pengenalan formulir kerja berbasis rumahan untuk perlengkapan sipil negara. Diharapkan seluruh institusi pendidikan tidak menjalankan aktivitasnya seperti biasa. Dengan begitu, penyebaran penyakit COVID-19 dapat diminimalisir. Hal yang sama dilakukan oleh berbagai penyakit yang terpapar Covid 19, kebijakan blokade, atau berbagai negara yang berupaya mengurangi interaksi skala besar untuk mengakses epidemi virus corona. Wabah virus corona yang awalnya berdampak besar pada dunia bisnis, lambat laun mulai terasa, namun kini berdampak juga pada dunia pendidikan. Kebijakan yang diterapkan di banyak negara, termasuk Indonesia, akan menghentikan semua kegiatan pendidikan dan memaksa pemerintah dan instansi terkait untuk memberikan metode pengajaran alternatif kepada siswa yang tidak mampu menyelesaikan proses pengajaran di lembaga tersebut (Sevima, 2020).

Pembelajaran online diakui sebagai solusi terbaik untuk kegiatan pendidikan dan pembelajaran di tengah pandemi Covid-19. Bagi guru, pembelajaran online hanya efektif untuk pemberian tugas, tetapi dirasa sulit untuk mengajarkan siswa memahami materi pembelajaran online. Pelaksanaan pembelajaran online membutuhkan media yang dapat membimbing ilmu pengetahuan dan berperan sebagai wadah dalam berlangsungnya kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Pembelajaran yang efektif adalah pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarannya. (Maulana, 2020: 4).

Perubahan pola belajar yang mendadak dimasa pandemi memunculkan beragam permasalahan. Masalah tersebut yakni minimnya keterampilan komunikasi dan teknologi, kesenjangan kualitas pendidikan antara kota dengan desa, tidak meratanya akses internet, dan kesenjangan kualifikasi penduduk (Azzahra, 2020: 4). Akibatnya, siswa tidak akan mendapatkan dampak positif dari adanya pembelajaran jarak jauh. Karena sering terjadi adanya materi pembelajaran yang tidak memadai, berulangnya metode pengajaran yang digunakan, isolasi, minimnya pengaturan dan motivasi diri, serta keterlambatan feedback dari pendidik membuat pembelajaran jenis ini dianggap tidak efektif (Ramadhanti et al, 2020: 4). Selain itu, masalah utama yang dialami siswa ketika belajar dengan teknologi adalah konektivitas internet yang buruk (Pratiwi, 2020: 24). Jadi, adanya perpustakaan masih diyakini sebagai media terpenting dalam membantu siswa memperoleh sumber belajar. Meskipun zaman terus berubah dan berkembang, fungsi perpustakaan sebagai sumber maupun pusat informasi terpenting tidaklah hilang (Ramadhanti, 2020:5).

Di Indonesia terjadi perkembangan dan kemunculan upaya perwujudan library 3.0 di berbagai perpustakaan dengan memunculkan perpustakaan digital pada beberapa tahun ini. Para generasi Z menjadi mayoritas pengguna dari adanya inovasi tersebut. Generasi Z adalah orang yang lahir pada generasi internet, generasi yang telah menikmati keajaiban teknologi setelah lahirnya internet.

Menurut Suharso (2019:12) berbagai koleksi digital dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh para pengguna melalui aplikasi tersebut. Kemudahan dalam mengakses membuat seseorang lebih cepat dalam memperoleh informasi yang akurat, hal inilah yang menjadi harapan para pengguna perpustakaan digital tersebut.

Sebagai pusat informasi, perpustakaan telah menggeser perannya dari perpustakaan tradisional ke perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan layanan informasi yang menyediakan berbagai informasi yang bisa diakses dengan jaringan komputer yang mempunyai fungsi sebagai penyimpan, pencari, serta temu kembali, yang mengakses serta menapilkan teknologi digital (Oppenheim dan Smithson dalam Hartinah, 2009:2). Sumber belajar disediakan dalam bentuk cetak, format online, dan layanan yang disediakan memberikan pengguna siswa akses mudah ke sumber belajar ini. Menurut Ramadhanti (2020:5), pemanfaatan sumber belajar melalui perpustakaan harus dilakukan dengan optimal. Perpustakaan menjadi garda terdepan dalam menumbuhkan minat siswa dalam membaca dan dijadikan sumber serta wadah dalam belajar. (Ramadhanti, 2020:5).

Kebutuhan dari pihak pemustaka juga harus disesuaikan dalam penggunaan perpustakaan sebagai penunjang pengajaran dan pendidikan online. Berbagai sumber informasi digital menjadi kebutuhan yang diperlukan oleh para pemustaka di era pandemi. Sementara pembayaran denda, pengecekan plagiasi tugas akhir, serta surat perpustakaan dikerjakan secara online sebagai pemenuhan kebutuhan administrasinya. Sehingga layanan jarak jauh harus mulai perpustakaan adakan dalam melayani para penggunanya (Suharti, 2020:3). Perkembangan teknologi tersebut memungkinkan pengguna perpustakaan dapat mengakses sumber informasi melalui penggunaan website dan dapat diakses dengan internet secara online misalnya e-tesis, repository, e-book, opacs, e-journal, dan lain sebagainya sehingga mendorong perpustakaan di berbagai universitas untuk merancang layanan perpustakaan digital (Ming et al, 2021). UIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta menjadi salah satu universitas yang menyediakan layanan perpustakaan digital yang mempermudah pengguna untuk mencari berbagai sumber informasi. Pengunjung bisa menemukan informasi ini kapan saja dan dimana saja melalui halaman <http://lib.UIN-suka.ac.id> dengan layanan perpustakaan digital.

Selain itu, menurut surat edaran dari rektor No.43 tahun 2020 tentang Antisipasi Penyebaran Virus Corona oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada 2 Maret 2020, layanan perpustakaan digital diberhentikan sementara sebagai bentuk kesiapan menghadapi pandemi virus corona. Hal ini dilakukan sebagai pencegahan dan penghindaran penyebaran virus corona diantara para pengunjung yang saling melakukan kontak fisik. Kebijakan-kebijakan tertentu akhirnya dibuat dengan adanya surat edaran tersebut. Laman <http://lib.UIN-suka.ac.id/> menjadi tempat untuk memuat berbagai kebijakan terkait layanan perpustakaan kampus selama masa pandemi bahwa pihak kampus tetap memberikan pelayanan yang sangat baik bagi para penggunanya. Kebijakan tersebut contohnya mengajak pengguna untuk menggunakan e-journal dan e-book dengan optimal melalui laman <http://lib.UIN-suka.ac.id> sebagai perpustakaan digital mereka (Sumber: dokumentasi <https://lib.UIN-suka.ac.id> 2020).

Atas dasar hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan penggunaan perpustakaan online yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dilain sisi Perpustakaan online UIN Sunan Kalijaga meraih prestasi dalam ajang pemilihan academic library innovation award (ALIA) 2021 forum perpustakaan perguruan tinggi (FPPTI) DIY. Perpustakaan online UIN Sunan Kalijaga ini sangat efektif terutama di masa pandemi COVID-19 seperti saat ini. Dengan aplikasi ini, dalam waktu yang singkat, kapan, dan dari mana saja, pemustaka dapat mengetahui statusnya dengan memantau histori peminjaman, dan informasi lainnya.

Oleh karena itu, peneliti percaya bahwa penting untuk memperhatikan apakah sistem yang diterapkan di perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna, dan dapat mengkonfirmasi keberhasilan implementasi sistem informasi di perpustakaan. Sistem informasi yang dibuat, harus diperkuat dengan konten dan fitur yang menarik di dalamnya, seperti peningkatan sumber daya dan layanan, penyediaan layanan komprehensif, memberikan fitur pencari untuk mendapatkan sumber informasi sehingga dengan hal tersebut pengguna dapat secara cepat dan akurat dalam memperoleh informasi yang berdampak pada peningkatan kualitas perpustakaan (TiangzhanLi dkk, 2021). Faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di perpustakaan adalah kepuasan pengguna sistem itu sendiri sehubungan dengan sistem yang digunakan.

Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu implementasi sistem. Untuk menciptakan stabilitas kerja yang baik bagi staf tentunya hal ini didukung dengan ketahanan sistem yang handal dengan sistem yang diimplementasikan secara optimal dan disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna website perpustakaan. Untuk mengetahui kepuasan pengguna maka perlu dilakukan survei terhadap penggunaan website perpustakaan selama masa pandemi Covid19. Salah satunya adalah survei kepuasan pengguna terhadap sistem website perpustakaan. Misi dari penelitian ini adalah menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengetahui kepuasan pengguna sebuah website perpustakaan.

WebQual 4.0 adalah sebuah metode yang merupakan evolusi dari SERVQUAL, yang sebelumnya sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Metode ini digunakan untuk menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2013). Dalam penelitian ini, WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas dan kepuasan pengguna terhadap website Perpustakaan online UIN Suka. Metode ini terdiri dari tiga tahap dalam menentukan kualitas sebuah website, yaitu *Information Quality*, *Usability*, dan *Service Interaction Quality*. Pengukuran ketiga tahap ini memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. WebQual pada dasarnya mengukur mutu sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna, dan dalam penelitian ini, pengukurannya dilakukan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan kuesioner, penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas serta tingkat kepuasan pengguna terhadap website Perpustakaan online UIN Suka dalam konteks pandemic COVID-19. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat memberikan

wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dan kepuasan pengguna terhadap website tersebut.

Atas dasar hal tersebut maka peneliti mengangkat judul penelitian “Analisis Kepuasan Penggunaan Website Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan Metode WebQual pada Masa Pandemi Covid-19”.

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Diana & Veronika (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Mengetahui pemanfaatan dan penggunaan e-government menurut masyarakat terkait berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengembangkan sistem informasi adalah tujuan penelitian ini. Selain itu juga penggunaan metode ini adalah untuk melakukan analisis sumber mana yang memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan menggunakan hasil pengujian sebagai imbalan untuk mengurangi atau memperbaiki cacat yang ada di situs itu. Hasil analisis menemukan bahwa di Bengkulu, website tersebut sangat bermanfaat, mempunyai kualitas tinggi dalam menampilkan informasi, interaksinya dengan layanan cukup, dan website e-government secara keseluruhan bagus.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Aryadita et al (2017) meneliti tentang “Analisis Kualitas Layanan Website E-commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0”. Metode WebQual dimanfaatkan peneliti dalam menganalisis website Lazada, Tokopedia, dan Bukalapak. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian tingkat kepuasan pengguna pada website e-commerce. Survey ini melihat tingkat kepuasan penggunanya saat memakai layanan website tersebut. Responden yang dipakai adalah 347 orang dengan memanfaatkan metode WebQual 4.0. Hasilnya menunjukkan bahwa situs web terbaik menurut para responden adalah Bukalapak.com. Website tersebut dalam berbagai kategori mempunyai skor WQI yang berbeda-beda seperti 0,65 pada service interaction quality, 0,70 pada information quality, dan 0,70 pada usabilitynya. Pengalaman penggunanya untuk kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam menetapkan tingkat kepuasan pelanggan.

Kemudian ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Manik et al (2017) dengan judul “Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya”. Dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual yang telah dimodifikasi dengan menambahkan dimensi kepuasan pengguna dengan tiga dimensi utama WebQual 4.0 yaitu Usability, Information, Service Interaction. Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Sriwijaya dengan mahasiswanya sebagai responden dengan menggunakan kuesioner. Kualitas kegunaan dan informasi berdampak positif pada kepuasan para pengguna website kampus merupakan hasil dari penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dan informasi berdampak positif terhadap kepuasan pengguna website kampus. Dari survei ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh penerapan metode WebQual 4.0. Dengan demikian, kualitas situs web e-commerce dianalisis berdasarkan tiga

aspek utama: usability, information quality, dan service interaction quality. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan siswa menggunakan metode WebQual 4.0, sementara kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality) menjadi dimensi kualitas yang dianalisis dalam konteks website tersebut.

Konsep Pengaruh

Menurut Wulandari et al., (2021), pengaruh merupakan dorongan atau bujukan yang bersifat membentuk atau merupakan suatu efek. Sedangkan menurut Badudu dan Zain (2001), pengaruh merupakan daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuasaan orang lain. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang (KBBI, 2022). Berdasarkan konsep pengertian pengaruh diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu reaksi yang timbul (dapat berupa tindakan atau keadaan) dari suatu perlakuan akibat dorongan untuk mengubah atau membentuk sesuatu keadaan kearah yang lebih baik.

Kepuasan Pengguna

Kotler & Keller (2016:112) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja atau produk atau jasa yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Berata & Supriyadi (2016), kepuasan pengguna adalah tingkat emosi baik kebahagiaan maupun kesedihan pengguna yang muncul setelah melihat perbedaan antara kualitas produk/jasa yang digunakan pengguna dengan keinginan pengguna.

Website

Website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung satu sama lain. Halaman pertama dari sebuah website adalah halaman rumah, dan halaman-halaman lainnya disebut halaman web (Wahidin, 2013). Menurut Anwarsih (2011), website terbagi menjadi dua jenis: situs web statis dan situs web dinamis. Situs web memiliki beberapa fitur yang sangat penting. Pertama, fitur komunikasi bertindak sebagai media untuk berkomunikasi antara pengguna dengan sesama pengguna atau dengan penyedia layanan. Ini memungkinkan pertukaran informasi, diskusi, dan interaksi di platform tersebut. Fitur kedua adalah fungsi informasi, di mana situs web memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Informasi ini bisa berupa berita, panduan, atau data penting lainnya yang relevan dengan pengguna. Selain itu, situs web juga dapat memiliki fungsi hiburan, yang memberikan pengguna konten yang menarik atau menghibur, seperti video, game, atau cerita lucu. Terakhir, ada fitur transaksi, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi online, seperti pembelian barang atau layanan, pemesanan, dan sebagainya. Semua fitur ini adalah elemen penting dalam desain dan fungsionalitas situs web yang berkontribusi pada pengalaman pengguna yang baik.

WebQual

WebQual adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual telah dikembangkan sejak tahun 1998, dan hingga versi 4 saat ini, telah terjadi beberapa interaksi dalam pembuatan dimensi dan pertanyaan. Metode ini adalah singkatan yang banyak digunakan untuk ServQual. WebQual 4.0 merupakan ukuran kualitas situs web berdasarkan alat penelitian yang dapat dikategorikan menjadi tiga variabel: kegunaan, informasi, dan interaksi layanan. Semua adalah ukuran kepuasan pengguna dengan kualitas situs Anda. Hasil pengukuran juga diharapkan dapat meningkatkan popularitas website dan memberikan rekomendasi kepada developer dan administrator untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website (Sinta, 2018:11).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif kuantitatif. Dalam konteks ini, penelitian menggunakan metode survei untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang persepsi pengguna website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai kualitas website dan tingkat kepuasan mereka. Tujuan utama dari metode ini adalah menganalisis pengaruh tiga variabel independen utama, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna.

Penelitian dilakukan di lokasi yang spesifik, yaitu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama tujuh bulan, dimulai pada bulan April 2021 hingga Oktober 2021. Subjek penelitian adalah pengguna website perpustakaan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi COVID-19. Sementara itu, objek penelitian adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna website perpustakaan. Populasi penelitian mencakup semua pengguna website perpustakaan pada bulan Agustus 2021, yang berjumlah 5.741 pengunjung. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil berjumlah 98 responden menggunakan teknik simple random sampling.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, yang dirancang untuk mengukur variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Kuesioner menggunakan skala Likert yang mencakup kategori mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju." Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber buku, brosur, artikel, dan jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Proses pengumpulan data melibatkan 98 responden, yang sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas menggunakan metode korelasi, sementara uji reliabilitas dilakukan dengan teknik Cronbach Alpha. Dalam analisis data, penelitian menerapkan analisis regresi linier berganda untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan, sementara uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen

secara individual. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam penelitian ini.

Metode penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang kualitas website perpustakaan dan kepuasan pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan website perpustakaan di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Kualitas Kegunaan (X1)

Tabel 1 di bawah ini menyajikan hasil penilaian responden terhadap variabel Kualitas Kegunaan (X1) dalam konteks penggunaan website perpustakaan online. Kualitas Kegunaan ini mencakup berbagai aspek yang diukur dengan pernyataan tertentu. Berikut adalah hasil penilaian tersebut:

Tabel 1. Penilaian Responden terhadap Kualitas Kegunaan

No.	Item Variabel	Mean	Kategori
1.	Penggunaan website perpustakaan online mudah dipelajari.	4,09	Tinggi
2.	website perpustakaan online mudah dioperasikan.	4,17	Tinggi
3.	Tampilan website perpustakaan online menarik	4,10	Tinggi
4.	Tampilan website perpustakaan online sesuai dengan kebutuhan pembelajaran	4,18	Tinggi
5.	Tampilan website perpustakaan online meyakinkan dan kompeten	4,19	Tinggi
6.	Penggunaan website perpustakaan online sebagai media perpustakaan selama pandemic Covid-19 memberikan pengalaman Positif	4,19	Tinggi
Rerata		4,15	Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Tabel di atas mencerminkan hasil penilaian yang positif dari responden terhadap aspek-aspek kualitas kegunaan dari website perpustakaan online, yang dapat memberikan pandangan awal tentang sejauh mana pengguna merasa bahwa website tersebut mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan mereka.

Variabel Kualitas Informasi (X2)

Variabel Kualitas Informasi (X2) sangat penting dalam menilai website perpustakaan online. Tabel 2 di bawah ini menggambarkan hasil penilaian responden terhadap aspek-aspek Kualitas Informasi. Setiap pernyataan dalam tabel mencerminkan elemen-elemen yang diukur dalam variabel Kualitas Informasi, dan penilaian tersebut dilakukan oleh para responden. Berikut adalah hasil penilaian tersebut:

Tabel 2. Penilaian Responden terhadap Kualitas Informasi

No.	Variabel	Mean	Kategori
1.	website perpustakaan online menyediakan informasi yang akurat	4,13	Tinggi
2.	website perpustakaan online memberikan informasi yang dapat dipercaya	4,20	Sangat Tinggi
3.	website perpustakaan online memberikan informasi yang tepat waktu	4,08	Tinggi
4.	website perpustakaan online memberikan informasi yang relevan	4,23	Sangat Tinggi
5.	website perpustakaan online memberikan informasi yang mudah dipahami	4,16	Tinggi
6.	website perpustakaan online memberikan informasi secara detail	4,17	Tinggi
7.	website perpustakaan online menyajikan informasi dalam format yang tepat	4,17	Tinggi
Rerata		4,16	Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Tabel di atas memberikan gambaran positif tentang persepsi pengguna terhadap kualitas informasi yang disediakan oleh website perpustakaan online. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap website tersebut memberikan informasi yang akurat, dapat dipercaya, relevan, dan mudah dimengerti, yang merupakan aspek penting dalam pengalaman pengguna yang baik.

Variabel Kualitas Interaksi

Variabel Kualitas Interaksi (X3) adalah salah satu aspek penting dalam menilai pengalaman pengguna website perpustakaan online. Tabel 3 di bawah ini menunjukkan hasil penilaian responden terhadap elemen-elemen Kualitas Interaksi. Setiap pernyataan dalam tabel menggambarkan aspek yang diukur dalam variabel Kualitas Interaksi dan mencerminkan bagaimana para responden menilai hal tersebut:

Tabel 3. Penilaian Responden terhadap Kualitas Interaksi

No.	Variabel	Mean	Kategori
1.	website perpustakaan online memiliki reputasi yang baik	4,30	Sangat Tinggi
2.	website perpustakaan online aman dalam penggunaannya	4,16	Tinggi
3.	website perpustakaan online aman terhadap informasi pribadinya	4,12	Tinggi
4.	website perpustakaan online memberi ruang untuk personalisasi	3,97	Tinggi
5.	website perpustakaan online memberi ruang untuk komunitas	4,09	Tinggi
6.	website perpustakaan online memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	4,03	Tinggi
Rerata		4,11	Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Tabel di atas menggambarkan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat positif tentang kualitas interaksi yang diberikan oleh website perpustakaan online. Aspek-aspek seperti reputasi yang baik, keamanan, ruang untuk personalisasi, dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi semuanya dianggap tinggi oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa website tersebut berhasil dalam menyediakan pengalaman pengguna yang baik dalam hal interaksi dan layanan.

Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel Kepuasan Pengguna adalah hasil akhir dari penilaian responden terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan website perpustakaan online. Tabel 4 di bawah ini menyajikan hasil penilaian responden terhadap elemen-elemen yang membentuk Kepuasan Pengguna. Setiap pernyataan dalam tabel mencerminkan aspek yang diukur dalam variabel Kepuasan Pengguna dan menunjukkan bagaimana para responden menilai elemen-elemen tersebut:

Tabel 4. Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pengguna

No	Item Variabel	Mean	Kategoris
1.	Penggunaan website perpustakaan online dalam penyampaian informasi akurat	4,19	Tinggi
2.	Penggunaan website perpustakaan online dalam penyampaian informasi tepat waktu	4,09	Tinggi
3.	website perpustakaan online terstruktur	4,18	Tinggi
4.	website perpustakaan online bernilai konten positif	4,32	Sangat Tinggi
5.	website perpustakaan online mudah digunakan	4,08	Tinggi
	Rerata	4,17	Tinggi

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dalam penggunaan website perpustakaan online. Aspek-aspek seperti penyampaian informasi akurat, tepat waktu, struktur situs, konten positif, dan kemudahan penggunaan semuanya mendapatkan penilaian tinggi dari responden. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan berbagai aspek website perpustakaan online, yang mencerminkan kualitas website yang baik dan layanan yang memuaskan.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test

Variabel	Sig.	Level of Significant	Keterangan
Residual1	0.200	0,05	Normal

Sumber : Data Primer Diolah, 2021.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test diatas dapat diketahui bahwa nilai probabilitas $> 0,05$ maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF

Variabel	VIF	Nilai Kritis	Keterangan
X ₁	1.459	5	Tidak terkena multikolinearitas
X ₂	1.581	5	Tidak terkena multikolinearitas
X ₃	1.275	5	Tidak terkena multikolinearitas

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data Uji VIF, 2021.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menggunakan metode VIF didapatkan nilai VIF < 5 artinya interpretasi hasil analisis regresi tidak bias karena tidak semua variabel bebas menunjukkan multikolinearitas.

c. *Uji Heteroskedastisitas*

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Rank Spearman

Variabel	Sig.	Nilai Kritis	Keterangan
X ₁	0,100	0,05	Homoskedastisitas
X ₂	0,441	0,05	Homoskedastisitas
X ₃	0,621	0,05	Homoskedastisitas

Sumber: Lampiran Hasil Olah Data Uji heteroskedastisitas, 2021.

Berdasarkan hasil uji varians tidak seragam dengan menggunakan rank Spearman diperoleh nilai probabilitas > 0,05. Artinya model yang diestimasi tidak memiliki varians yang tidak seragam.

Pengujian Hipotesis

a. *Analisis Regresi Linier Berganda*

Persamaan Regresi :

$$Y = 4,449 + 0,392X_1 + 0,147X_2 + 0,096X_3 + e$$

Kesimpulan :

- 1) Nilai konstanta sebesar 4,449 menunjukkan nilai murni variabel kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama pandemi COVID-19, tidak dipengaruhi oleh variabel bebas.
- 2) Nilai regresi usability quality (β_1) 0,392 menunjukkan bahwa ada kontribusi terhadap usability quality.
- 3) Kualitas informasi Nilai regresi 0,147 (β_2) menunjukkan kontribusi variabel kualitas informasi.
- 4) Nilai regresi (β_3) kualitas interaksi sebesar 0,096 menunjukkan ada kontribusi kualitas interaksi.

b. *Uji Kelayakan Model (Uji F)*

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai probabilitas F_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

c. *Uji Signifikan t (Uji t)*

1. Pengujian pengaruh variabel kualitas kegunaan terhadap kepuasan penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai sig t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas kegunaan dapat

memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

2. Pengujian pengaruh variabel kualitas informasi terhadap terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai sig t_{hitung} (0,034) < *Level of Significant* (0,05), maka H_0 ditolak atau H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

3. Pengujian pengaruh variabel kualitas interaksi terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai sig t_{hitung} (0,019) > *Level of Significant* (0,05), maka H_a ditolak atau H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19.

d. Koefisien Determinasi (*Uji R²*)

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 ^a	.426	.408	1.52015

a. Predictors: (Constant), Kualitas Interaksi, Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi

Hasil dari regresi dengan metode OLS diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi) sebesar 0,426, artinya variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara serentak sebesar 42,6%, sedangkan sisanya sebesar 57,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Berdasarkan olah data dan hasil uji dari gambaran di atas, maka hasil pembahasan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19 dengan (nilai sig t_{hitung} (0,000) < *Level of Significant* (0,05)) yang berarti jika kualitas kegunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta meningkat maka tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan meningkat begitu juga sebaliknya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama pandemi COVID-19. Hasil ini konsisten dengan teori yang mendukung bahwa penggunaan website yang mudah dipelajari dan dioperasikan, tampilan yang

menarik, sesuai dengan kebutuhan pembelajaran, meyakinkan, serta memberikan pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan kata lain, meningkatkan kualitas kegunaan dari website perpustakaan secara signifikan dapat memperbaiki tingkat kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19 dengan (nilai sig t_{hitung} (0,034) <Level of Significant (0,05)) yang berarti jika kualitas informasi Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta meningkat maka tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan meningkat begitu juga sebaliknya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa ketika website perpustakaan online menyediakan informasi yang akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, mudah dipahami, dan dalam format yang tepat, pengguna cenderung lebih puas. Dalam konteks Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi COVID-19, kualitas informasi yang tinggi adalah kunci dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan menjaga kepuasan mereka.

Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19 dengan (nilai sig t_{hitung} (0,019) <Level of Significant (0,05)) yang berarti jika kualitas interaksi Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta meningkat maka tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan meningkat begitu juga sebaliknya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi COVID-19. Ini berarti bahwa faktor-faktor seperti reputasi yang baik, keamanan informasi pribadi, personalisasi, komunitas, dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi perpustakaan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Dalam situasi ketidakpastian seperti pandemi, interaksi yang baik dan aman dengan website perpustakaan online menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa pandemic covid-19 dengan (nilai mean sig t_{hitung} (0,018) <Level of Significant (0,05)). Hal ini dapat diartikan bahwa jika kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi Website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta meningkat maka tingkat kepuasan pengguna Website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan meningkat begitu juga sebaliknya jika kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi Website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurun maka tingkat kepuasan pengguna Website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta akan menurun.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga faktor ini bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama pandemi COVID-19. Dalam konteks ini, meningkatkan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi adalah langkah-langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Terlebih lagi, interaksi yang baik dan aman dengan website perpustakaan online, ditambah dengan informasi yang berkualitas, akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa : 1) kualitas kegunaan dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada masa Pandemi Covid-19 dengan (nilai **sig t_{-hitung}** (0,000) <Level of Significant (0,05)); 2) kualitas informasi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai **sig t_{-hitung}** (0,049) <Level of Significant (0,05)); 3) kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai **sig t_{-hitung}** (0,035) <Level of Significant (0,05) dan 4) kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dapat memberikan kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terhadap penggunaan Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Masa Pandemi dengan (nilai **mean sig t_{-hitung}** (0,018) <Level of Significant (0,05).

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna Perpustakaan Online UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama masa pandemi COVID-19. Ditemukan bahwa kualitas kegunaan, yang mencakup kemudahan pelajari dan operasikan website serta tampilan yang menarik, memainkan peran penting dalam mencapai kepuasan pengguna. Begitu pula dengan kualitas informasi, di mana ketepatan, keandalan, relevansi, kejelasan, dan format yang sesuai sangat berkontribusi terhadap pengalaman positif pengguna. Kualitas interaksi, seperti reputasi yang baik, keamanan informasi, personalisasi, ruang untuk komunitas, dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi perpustakaan, juga memiliki pengaruh yang signifikan. Terutama, temuan penelitian menekankan pentingnya memahami dan mendukung ketiga aspek ini secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Kesimpulan ini tidak hanya menggambarkan temuan penelitian, tetapi juga menggarisbawahi

relevansi praktisnya dalam menghadapi situasi pandemi. Dalam dunia yang terus berubah, menjaga dan meningkatkan kualitas website perpustakaan online adalah langkah penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini membuka potensi untuk penelitian lebih lanjut yang dapat memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan layanan perpustakaan online di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2018). BULETIN APJII EDISI 22 - Maret 2018. Retrieved from <https://apjii.or.id/content/read/104/348/BULETINAPJII-EDISI-22---Maret-2018>
- Berata, D. A. N., & Supriyadi. (2016). Faktor-Faktor Jasa Pelayanan yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen di Bank Pembangunan Daerah Bali Dewa Ayu Novitasari Berata dan Supriyadi. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(3), 445–452.
- Diana, V. N. (2018). Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Pseudocode, Volume V*, Nomor 1, Februari 2018, ISSN 2355-5920. Retrieved from www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode
- Himawat, A., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, P-ISSN 1979-076.
- Kotler, P., & Kevin L.K. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Education, Inc.
- Kusnayat, A., et al. (2020). Pengaruh Teknologi Pembelajaran Kuliah Online Di Era Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Mental Mahasiswa. *EduTeach: Jurnal Edukasi Dan Teknologi Pembelajaran*, 1(2), 153–165.
- Manik, A., Salamah, I., & Susanti, E. (2017). Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*, Juli 2017.
- Maulana, H. A., & Iswari, R. D. (2020). Analisis Tingkat Stres Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Daring Pada Mata Kuliah Statistik Bisnis Di Pendidikan Vokasi. *Khazanah Pendidikan: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Vol. XIV, No. 1, September 2020.
- Ming, J., Chen, R., & Tu, R. (2021). Factors Influencing User Behavior Intention to Use Mobile Library Application: A Theoretical and Empirical Research based on Grounded Theory. *Data and Information Journal*, 5(1), 131-146.
- Nova, G. R., et al. (2018). Hubungan motivasi perawat dengan kepatuhan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruangan perawat penyakit dalam RSUD Noongan. *E-Jurnal Sariputra*, Vol. 5(1).
- Ramadhanti, D., Yanda, D. P., & Yenti, E. (2020). Peran Perpustakaan Sebagai Pendukung Pembelajaran Jarak Jauh Di Masa Pandemi Covid-19. *Libraria*, Vol. 8(1), Juni 2020.
- Sinta, A. R. (2018). Analisis Kualitas Layanan Website Global Surya Insani Dengan Metode WebQual 4.0. Tugas akhir. Jambi: STIKOM Dinamika Bangsa Jambi.

Analisis kepuasan penggunaan website Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan metode WebQual pada masa pandemi Covid-19

- Suharso, Putut. (2019). Promosi Perpustakaan Melalui Instagram: Studi Di Perpustakaan Universitas Airlangga. *Publication Library and Information Science*, Vol. 3(2), 2019. ISSN 2598-7852.
- Tianzhang, L., et al. (2021). Evaluation of Smart Library Portal Website Based on Link Analysis. *Procedia Computer Science*, 188, 114-120.
- Wulandari, E. R., Rizal, E., & Lusiana, E. (2021). Pengaruh kualitas website Kandaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 79-98.