

**IMPLEMENTASI WEBQUAL 4.0, LIBQUAL, DAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM
MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA**

ABSTRAK

Sebuah *website* dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan serta memberikan kemudahan akses kepada penggunanya, Oleh karena itu penting bagi perpustakaan memiliki *website* yang berkualitas demi kenyamanan bagi para penggunanya. *Website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura belum pernah melakukan evaluasi dengan mengukur kualitas layanan *websitenya*. Maka dalam penelitian ini kualitas layanan *website* perpustakaan tersebut akan diukur. Teknik kolektif data menggunakan kuesioner berdasarkan variabel dari *webqual 4.0* dan *libqual*. Kemudian data diolah menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Sumber data pada penelitian ini adalah data primer sebanyak 267 responden. Penelitian ini menghasilkan nilai WQI (*webqual index*) total sebesar 0,72 menunjukkan bahwa kualitas *website* sudah baik. Hasil analisis IPA menunjukkan gap sebesar -0,57 yang mana pengguna masih belum merasa puas. Hasil nilai kesesuaian sebesar 85% menunjukkan kualitas layanan *website* perpustakaan UTM masih kurang sesuai dengan harapan pengguna. Dari hasil analisis kuadran IPA terdapat item item yang memerlukan perbaikan yakni item IQ3 “Halaman utaman *website* library.trunojoyo.ac.id memberikan informasai secara tepat waktu up to date”, IC2 “Pencarian koleksi di katalog pada *website* Library.trunojoyo.ac.id sudah akurat dan sesuai dengan lokasi dimana buku diletakkan”, U5 “*Website* library.trunojoyo.ac.id memiliki tampilan yang menarik”, U6 “*Website* library.trunojoyo.ac.id memiliki design sesuai dengan jenis *website* (pendidikan)”, U7 “*Website* library.trunojoyo.ac.id memiliki nilai daya saing dan kompetensi dengan *website* sejenisnya” dan SIQ1 “*Website* library.trunojoyo.ac.id sudah memiliki reputasi yang baik”.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, Libqual, Importance Performance Analysis, Kualitas layanan website perpustakaan.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	20
1.2.1 Permasalahan	20
1.2.2 Usulan Solusi	20
1.2.3 Pertanyaan Penelitian.....	20
1.3 Tujuan	21
1.4 Manfaat	21
1.5 Batasan Masalah.....	21
1.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 Kualitas Layanan	23
2.1.2 Kualitas <i>Website</i>	23
2.1.3 Perpustakaan Digital	24
2.1.4 Webqual 4.0	24
2.1.5 Libqual	26
2.1.6 <i>Webqual</i> Index (WQI)	27
2.1.7 Importance <i>Performance</i> Analysis (IPA)	28
2.1.8 Kuesioner	32

2.1.9	Skala Ukur Instrumen	33
2.2	Penelitian Tekait.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Lokasi Penelitian	42
3.2	Strategi dan Pendekatan Penelitian.....	42
3.3	Kerangka Penelitian.....	42
3.4	Tahap Pendahuluan	43
3.4.1	Identifikasi Masalah	43
3.4.2	Studi Literatur.....	43
3.5	Tahap Pengumpulan Data	44
3.5.1	Penentuan Metode dan Variabel Penelitian	44
3.5.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.5.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	46
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	51
3.6.3	Webqual Index	51
3.6.4	Analisis IPA	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i> Perpustakaan UTM.....	53
4.3	Demografi Responden	55
4.3.1	Berdasarkan Program Studi.....	55
4.3.2	Berdasarkan Tahun Masuk	57
4.3.3	Berdasarkan Usia.....	58
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	59
4.2.1	Deskripsi Variabel pada <i>Performance</i> (Kinerja Saat Ini)	59
4.2.2	Deskripsi Variabel pada <i>Importance</i> (Harapan/Kepentingan) .	75
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
4.3.1	Hasil Uji Validitas	91
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	94
4.3.3	Webqual Index	96
4.4	Hasil <i>Importance Analysis Performance</i>	98
4.4.1	Analisis GAP.....	98

4.4.2	Analisis Kesesuaian.....	101
4.4.3	Analisis Kuadran.....	103
4.5	Rekomendasi.....	111
BAB V	PENUTUP.....	114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN.....		120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0 oleh Barnes dan Vidgen [14]	25
Tabel 2. 2 Tabel interpretasi webqual index (WQI)	28
Tabel 2. 3 Tabel Skala Likert.....	33
Tabel 2. 4 Tabel Penelitian Terkait.....	38
Tabel 3. 1 Tabel penentuan jumlah Sampel <i>Isaac and Michael</i>	45
Tabel 3. 2 Instrumen Penyusun Kuisioner	48
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien r	51
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan program studi	55
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan angkatan/tahun masuk	57
Tabel 4. 3 Deskripsi variabel usability pada performance	59
Tabel 4. 4 Deskripsi variabel interaction quality pada performance.....	63
Tabel 4. 5 Deskripsi variabel service interaction quality pada performance	66
Tabel 4. 6 Deskripsi variabel Affect of services pada performance	69
Tabel 4. 7 Deskripsi variabel <i>information control</i> pada <i>performance</i>	71
Tabel 4. 8 Deskripsi variabel usability pada importance	75
Tabel 4. 9 Deskripsi variabel Interaction Quality pada importance.....	79
Tabel 4. 10 Deskripsi variabel Services interaction quality pada importance	82
Tabel 4. 11 Deskripsi variabel Affect of services pada importance.....	84
Tabel 4. 12 Deskripsi variabel information control pada importance.....	87
Tabel 4. 13 Hasil uji validitas variabel pada <i>Importance</i> (Kepentingan/Harapan)	91
Tabel 4. 14 Hasil uji validitas variabel pada performance (Kinerja saat ini).....	93
Tabel 4. 15 Hasil uji reliabilitas variabel pada <i>Importance</i> (Kepentingan/Harapan).....	95
Tabel 4. 16 Hasil uji reliabilitas variabel pada performance (Kinerja saat ini)	95
Tabel 4. 17 Hasil Webqual Index (WQI)	96
Tabel 4. 18 Hasil perhitungan kesenjangan (GAP).....	99
Tabel 4. 19 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian.....	101
Tabel 4. 20 Hasil perhitungan rata rata skor importance dan performance	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	43
Gambar 4. 1 Halaman Utama.....	53
Gambar 4. 2 Halaman Log-In (Digilib)	54
Gambar 4. 3 Halaman Katalog Online.....	54
Gambar 4. 4 Layanan Kontak Online	55
Gambar 4. 5 Diagram kartesius kuadran IPA	105

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Presentase berdasarkan program studi	56
Diagram 4. 2 Presentase berdasarkan Angkatan/Tahun masuk	57
Diagram 4. 3 Diagram presentase berdasarkan usia	58
Diagram 4. 4 jawaban responden item U1 pada perormance.....	59
Diagram 4. 5 jawaban responden item U2 pada perormance.....	60
Diagram 4. 6 jawaban responden item U3 pada performance	60
Diagram 4. 7 jawaban responden item U4 pada performance	61
Diagram 4. 8 jawaban responden item U5 pada performance	61
Diagram 4. 9 jawaban responden item U6 pada performance	61
Diagram 4. 10 jawaban responden item U7 pada performance	62
Diagram 4. 11 jawaban responden item U8 pada performance	62
Diagram 4. 12 jawaban responden item IQ1 pada perfromance	63
Diagram 4. 13 jawaban responden item IQ2 pada perormance	63
Diagram 4. 14 jawaban responden item IQ3 pada perormance	64
Diagram 4. 15 jawaban responden item IQ4 pada perormance	64
Diagram 4. 16 jawaban responden item IQ5 pada perormance	65
Diagram 4. 17 jawaban responden item IQ6 pada perormance	65
Diagram 4. 18 jawaban responden item IQ7 pada perormance	65
Diagram 4. 19 jawaban responden item SIQ1 pada perfromance.....	66
Diagram 4. 20 jawaban responden item SIQ2 pada perfromance.....	67
Diagram 4. 21 jawaban responden item SIQ3 pada perfromance.....	67
Diagram 4. 22 jawaban responden item SIQ4 pada perfromance.....	67
Diagram 4. 23 jawaban responden item SIQ5 pada perfromance.....	68
Diagram 4. 24 jawaban responden item SIQ6 pada perfromance.....	68
Diagram 4. 25 jawaban responden item AS1 pada perfromance	69
Diagram 4. 26 jawaban responden item AS2 pada perfromance	69
Diagram 4. 27 jawaban responden item AS3 pada perfromance	70
Diagram 4. 28 jawaban responden item AS4 pada perfromance	70
Diagram 4. 29 jawaban responden item AS5 pada perfromance	71
Diagram 4. 30 jawaban responden item AS6 pada perfromance	71

Diagram 4. 31 jawaban responden item IC1 pada perfromance	72
Diagram 4. 32 jawaban responden item IC2 pada perfromance	72
Diagram 4. 33 jawaban responden item IC3 pada perfromance	73
Diagram 4. 34 jawaban responden item IC4 pada perfromance	73
Diagram 4. 35 jawaban responden item IC5 pada perfromance	73
Diagram 4. 36 jawaban responden item IC6 pada perfromance	74
Diagram 4. 37 jawaban responden item IC7 pada perfromance	74
Diagram 4. 38 jawaban responden item IC8 pada perfromance	74
Diagram 4. 39 jawaban responden item IC9 pada perfromance	75
Diagram 4. 40 jawaban responden item U1 pada importance	76
Diagram 4. 41 jawaban responden item U2 pada importance	76
Diagram 4. 42 jawaban responden item U3 pada importance	76
Diagram 4. 43 jawaban responden item U4 pada importance	77
Diagram 4. 44 jawaban responden item U5 pada importance	77
Diagram 4. 45 jawaban responden item U6 pada importance	78
Diagram 4. 46 jawaban responden item U7 pada importance	78
Diagram 4. 47 jawaban responden item U8 pada importance	78
Diagram 4. 48 jawaban responden item IQ1 pada importance	79
Diagram 4. 49 jawaban responden item IQ2 pada importance	79
Diagram 4. 50 jawaban responden item IQ3 pada importance	80
Diagram 4. 51 jawaban responden item IQ4 pada importance	80
Diagram 4. 52 jawaban responden item IQ5 pada importance	81
Diagram 4. 53 jawaban responden item IQ6 pada importance	81
Diagram 4. 54 jawaban responden item IQ7 pada importance	81
Diagram 4. 55 jawaban responden item SIQ1 pada importance	82
Diagram 4. 56 jawaban responden item SIQ2 pada importance	82
Diagram 4. 57 jawaban responden item SIQ3 pada importance	83
Diagram 4. 58 jawaban responden item SIQ4 pada importance	83
Diagram 4. 59 jawaban responden item SIQ5 pada importance	84
Diagram 4. 60 jawaban responden item SIQ6 pada importance	84
Diagram 4. 61 jawaban responden item AS1 pada importance	85
Diagram 4. 62 jawaban responden item A21 pada importance	85

Diagram 4. 63 jawaban responden item AS3 pada importance	86
Diagram 4. 64 jawaban responden item AS pada importance	86
Diagram 4. 65 jawaban responden item AS5 pada importance	86
Diagram 4. 66 jawaban responden item AS6 pada importance	87
Diagram 4. 67 jawaban responden item IC1 pada importance	88
Diagram 4. 68 jawaban responden item IC2 pada importance	88
Diagram 4. 69 jawaban responden item IC3 pada importance	88
Diagram 4. 70 jawaban responden item IC4 pada importance	89
Diagram 4. 71 jawaban responden item IC5 pada importance	89
Diagram 4. 72 jawaban responden item IC6 pada importance	90
Diagram 4. 73 jawaban responden item IC7 pada importance	90
Diagram 4. 74 jawaban responden item IC8 pada importance	90
Diagram 4. 75 jawaban responden item IC9 pada importance	91