

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN  
*IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA  
UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Harry Bali Kusuma  
NIM: 145150407111044



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2018

## PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO**

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :  
Harry Bali Kusuma  
NIM: 145150407111044

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
20 Desember 2018  
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Suprpto, S.T., M.T.  
NIP. 19710727 199603 1 001

Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds  
NIK. 2016078908112001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T.  
NIP. 19740823 200012 1 001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

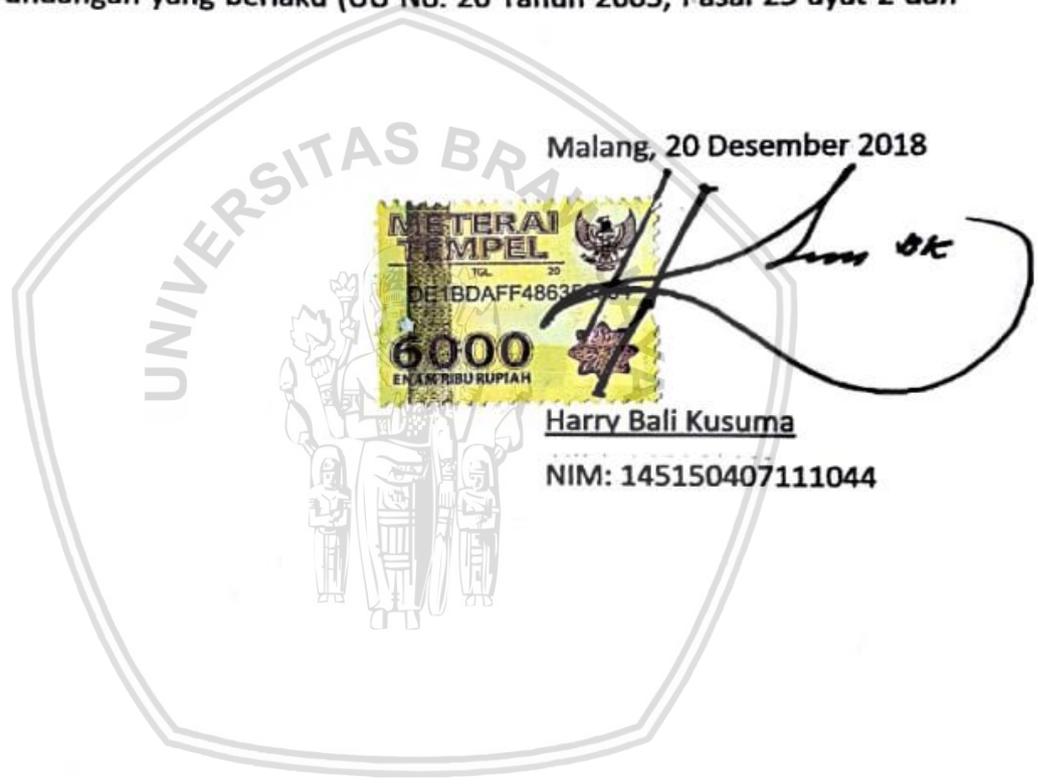
Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 20 Desember 2018



Harry Bali Kusuma

NIM: 145150407111044



## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya serta mengucapkan *Alhammdulillahirobill'alamin* sehingga proposal penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* : Studi Kasus pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno" ini dapat terselesaikan. Maksud dan tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi tugas akhir pada mata kuliah penyusunan skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Komputer Universitas Brawijaya Malang.

Pemilihan judul tersebut didorong atas keinginan dan minat yang kuat dari penulis terhadap permasalahan dan isu-isu strategis pada *Website* dalam era informasi. Pengembangan *Website* perpustakaan menjadikan keharusan dalam membangun kualitas layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tema yang kami pilih dibidang pengukuran kualitas layanan *Website* masih belum dipandang penting bagi masyarakat khususnya pengambil kebijakan perpustakaan. Penelitian ini penulis harapkan sebagai sebuah karya untuk mendapatkan inspirasi dan wawasan baru dalam khasanah pemikiran pengembangan *Website* Perpustakaan di Indonesia dalam tataran keilmuan sebagai sumbangan teori sains dan teknologi pada upaya memajukan *Website* Perpustakaan di Indonesia.

Kemantapan penulis dalam mengambil tema tersebut bermaksud ingin menyingkap permasalahan terhadap kualitas layanan *Website* Perpustakaan yang masih terabaikan. Tuntutan kebutuhan informasi yang tinggi terhadap Perpustakaan, sehingga dituntut untuk membangun kualitas layanan Perpustakaan berbasis *Website* khususnya pada bidang perpustakaan. Dengan layanan *Website* perpustakaan yang baik dan profesional tentu mampu meningkatkan pelayanan perpustakaan.

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini dapat merekomendasikan minimal 3 (tiga) hal antara lain sebagai berikut : pertama, manfaat yang bersifat teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan teoritik bagi kemajuan penelitian dalam bidang *Website*, kedua, manfaat yang bersifat institusional, yaitu bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangsih yang signifikan bagi kemajuan lembaga *Website* Perpustakaan, ketiga, manfaat yang bersifat sosial, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi nyata atas pengembangan *Website* Perpustakaan dalam membangun aksesibilitas informasi bagi masyarakat.

Kami menyadari bahwasanya dalam penyusunan laporan draft penelitian ini masih ada kekurangan dan terus disempurnakan lebih lanjut secara konstruktif. Selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik individu maupun atas nama

lembaga. Secara khusus penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Brawijaya Malang atas kebijakan dan dukungannya dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dekan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya beserta seluruh jajarannya dan staf sangat membantu secara teknis penulisan bagi penulis menyelesaikan skripsi di lembaga tersebut, maka ucapan terimakasih penulis sampaikan dengan setulusnya.
3. Bapak Dr. Herman Tolle, Eng., S.T, M.T sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya
4. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya
5. Bapak Suprpto, S.T, M.T selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan, koreksi dan penilaian dengan teliti dan sabar mulai dari tahap awal sampai akhir, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada beliau.
6. Ibu Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi dan penilaian terhadap skripsi ini mulai dari tahap awal hingga akhir, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada beliau.
7. Bapak/Ibu Dosen Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang telah mengajar dan membuka wawasan dalam perkuliahan sehingga penulis mendapatkan pencerahan sehingga sangat membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga amal mereka mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.
8. Kepada Ayah saya (Drs. Hartono, SS, M.Hum) yang selalu menjadi inspirasi saya dari kesuksesan beliau dengan menjadi Dosen Fakultas Ilmu Administrasi dan menjadi calon Pustakawan Ahli Utama di Perpustakaan Nasional RI, Kepada Ibu saya (Murtiati S.Pd) yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, Kepada adik saya (Sandrina Thesauri Magis Hanifah) yang tidak membiarkan saya bersedih, Kepada Kekasih saya (Venustika Fadatul Jannah) yang membuat saya selalu Percaya akan usaha yang saya lakukan, dan yang terakhir kepada saudara saya (Agitha Eka Christyawan S.STP) yang selalu memberikan semangat Sang Juara dan percaya bahwa Tuhan sangat mencintai kita.

Kemudian kepada orang terdekat penulis, karya skripsi ini penulis dedikasikan kepada orang tua kami yang merupakan wujud darma bhakti dan permohonan penuh cinta dan kasih, karena dukungan dan motivasi yang terus menerus agar penulis senantiasa mencari ilmu setinggi-tingginya sangat membekas di sanubari. Dukungan moral dan ketulusan keluarga terdekat tersebut menjadikan motivator dan *great spirit* bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Malang, 20 Desember 2018

Penulis

[harrybrawijaya.hb@gmail.com](mailto:harrybrawijaya.hb@gmail.com)



## ABSTRAK

**Harry Bali Kusuma, Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

**Pembimbing: Suprpto, S.T, M.T dan Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki arti penting dalam membangun kualitas layanan perpustakaan. Website merupakan media informasi berbasis elektronik diharapkan sebagai upaya memberikan layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan beberapa variable pada Webqual 4.0 yaitu Usability, kualitas informasi, dan Kualitas layanan interaksi. Dengan tujuan untuk mengetahui nilai kualitas layanan pada situs [www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id](http://www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id) dari persepsi pengguna dengan melakukan analisis deskriptif. Sedangkan IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan sebagai analisis berupa analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan analisis kuadran IPA. Data didapatkan dengan melakukan penyebaran kuesioner dan didapatkan sample sebesar 100 responden.

Hasil analisis kualitas Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian < 100% yaitu sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Dan dalam tingkat kesesuaian kurang dari 100% juga dijelaskan bahwa nilai dari 66% - 99% berarti pengguna kurang puas. Rata-rata nilai kesenjangan (*GAP*) Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno (< 0) atau bernilai negatif hasil rata-rata dari nilai kesenjangan ini adalah sebesar -0,81 artinya kualitas kinerja Website masih belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Hasil analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) atribut yang harus dilakukan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, karena pada dua kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah, yang dimana itu akan mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan atribut tersebut. Jadi 6 (enam) Atribut pada kuadran pertama tersebut merupakan atribut dengan kepentingan tinggi namun penerapan kinerjanya masih rendah atau belum sesuai dengan harapan dari pengguna Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Pada kuadran ketiga terdapat 4 (empat) atribut yang harus dilakukan perbaikan. Atribut pada kuadran ketiga merupakan atribut dengan nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya juga rendah. Maka dari itu tidak diharuskan untuk melakukan perbaikan karena 4 atribut ini termasuk kedalam atribut dengan prioritas rendah.

Dari hasil tersebut direkomendasikan perbaikan difokuskan dari analisis pada kuadran pertama dan kuadran ketiga berdasarkan 3 dimensi yang ada pada Webqual 4.0 antara lain dari dimensi Usability berkaitan dengan perbaikan konten informasi, dan tampilan Website. Kedua dari dimensi kualitas informasi

perlu dilakukan pembenahan untuk akurasi informasi, dan informasi yang detail. Ketiga dari dimensi interaksi perlu dilakukan perbaikan pada ruang personalisasi, kemudahan interaksi pada Lembaga, dan layanan yang dijanjikan.

**Kata kunci:** *Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), dan Layanan Perpustakaan.*



## ABSTRACT

**Harry Bali Kusuma, Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

**Pembimbing: Suprpto, S.T, M.T dan Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.**

The development of information and communication technology has an important *meaning* in building the quality of library services. The *Website* is an electronic-based information media expected as an effort to provide services at the Bung Karno Proclamator Library UPT. The analysis is done by using several variables on *Webqual 4.0*, namely *Usability*, *Information Quality*, and interaction service quality. With the aim of knowing the value of service quality on the site [www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id](http://www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id) from user perceptions by doing descriptive analysis. Whereas *IPA (Importance Performance Analysis)* is used as an analysis in the form of conformity analysis, gap analysis, and *IPA* quadrant analysis. Data obtained by conducting questionnaires and obtained a sample of 100 respondents.

The results of the quality analysis of the *Website* of the Bung Karno Proclamator Library have a suitability of <100%, which is equal to 76%, which *means* that the quality of services provided is not satisfactory. And in the level of compatibility of less than 100% also explained that the value from 66-99% *means* that the user is not satisfied. The average gap value (*GAP*) *Website* of the Bung Karno Proclamator Library (<0) or a negative value of the average value of this gap value is -0.81, *meaning* that the quality of *Website Performance* still cannot meet user expectations.

The result of the *Importance Performance Analysis* attribute of the *IPA* quadrant is an attribute that is in the first quadrant and third quadrant, because in the two quadrants it has a low level of *Performance*, which will affect the level of interest of the user to rely on that attribute. So 6 (six) Attributes in the first quadrant are attributes of high *Importance* but the application of its *Performance* is still low or not in accordance with the expectations of the users of the Bung Karno Proclamator Library *Website*. In the third quadrant there are 4 (four) attributes that must be repaired. Attributes in the third quadrant are attributes with low *Importance* but the *Performance* value is also low. Therefore, it is not necessary to make improvements because these 4 attributes are included in the attribute with low priority.

From these results it is recommended that improvements be focused from the analysis on the first quadrant and the third quadrant based on 3 dimensions that exist in *Webqual 4.0*, among others, from *Usability* dimensions related to information content improvement, and *Website* appearance. Secondly, the dimensions of *Information Quality* need to be

corrected for the accuracy of information, and detailed information. Third, from the dimension of interaction, improvements need to be made to the personalization space, ease of interaction with the Institute, and promised services.

**Keywords:** *Website, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis (IPA), and Library Services.*



## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar belakang.....	20
1.2 Rumusan masalah.....	22
1.3 Tujuan .....	22
1.4 Manfaat.....	23
1.5 Batasan masalah .....	23
1.6 Sistematika pembahasan.....	24
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	25
2.1 Kajian Pustaka .....	25
2.2 UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	28
2.2.1 Struktur Organisasi.....	29
2.2.2 Visi dan Misi UPT UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .	30
2.2.3 Situs <i>Web</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	30
2.3 Kualitas Layanan .....	35
2.4 Layanan TI .....	36
2.5 <i>Webqual</i> 4.0.....	36
2.6 Dimensi <i>Usability Quality</i> .....	40
2.7 Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	41
2.8 Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi).....	41
2.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	42
2.10 Analisis Kesesuaian .....	44

2.11 Analisis Kesenjangan ( <i>GAP</i> ) .....	45
2.12 Analisis Kuadran <i>IPA</i> .....	45
2.13 Populasi dan Sampel .....	46
2.14 Kuesioner .....	48
2.14.1 Definisi Kuesioner .....	48
2.14.2 Jenis Kuesioner .....	48
2.14.3 Skala dalam Kuisioner .....	49
2.14.4 Skala Likert .....	50
2.15 Uji Validitas .....	50
2.16 Uji Reliabilitas .....	51
2.17 Statistik Deskriptif .....	53
<b>BAB 3 METODOLOGI .....</b>	<b>56</b>
3.1 Diagram Alur Penelitian .....	56
3.2 Identifikasi Masalah .....	57
3.3 Studi Literatur .....	58
3.4 Penentuan Metode Penelitian .....	58
3.5 Penentuan Populasi dan Sample .....	59
3.6 Pengujian Kuesioner .....	62
3.7 Pengumpulan Data Keseluruhan .....	63
3.8 Pengolahan Data .....	64
3.9 Pembahasan .....	65
3.10 Kesimpulan dan Saran .....	65
<b>BAB 4 UJI INSTRUMENT DAN PENGUMPULAN DATA .....</b>	<b>66</b>
4.1 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.1.1 Uji Normalitas .....	66
4.1.2 Uji Linieritas .....	69
4.1.3 Uji Homogenitas .....	74
4.2 Hasil Uji Validitas .....	76
4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
4.4 Pengumpulan Data .....	86
4.4.1 Demografi Responden .....	86
4.4.2 Statistik Deskriptif .....	89



4.4.3 Pesan atau Saran Responden.....	115
<b>BAB 5 ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>118</b>
5.1 Analisis Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	119
5.2 Analisis Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	120
5.3 Analisis Kesesuaian .....	121
5.4 Analisis Kesenjangan (GAP) .....	125
5.5 Analisis Kuadran IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	129
5.6 Rekomendasi Perbaikan .....	133
5.6.1 Dimensi <i>Usability</i> .....	133
5.6.2 Dimensi Informasi .....	136
5.6.3 Dimensi Interaksi.....	139
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>141</b>
6.1 Kesimpulan.....	141
6.2 Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN A TABULASI DATA PENGUJIAN KUESIONER.....</b>	<b>149</b>
A.1 KINERJA.....	149
A.2 KEPENTINGAN.....	152
<b>LAMPIRAN B HASIL UJI INSTRUMENT.....</b>	<b>156</b>
B.1 NORMALITAS .....	156
B.2 LINIERITAS.....	158
B.3 HOMOGENITAS.....	159
B.4 VALIDITAS .....	161
B.5 RELIABILITAS .....	167
<b>LAMPIRAN C TABULASI DATA KESELURUHAN .....</b>	<b>172</b>
C.1 KINERJA.....	172
C.2 KEPENTINGAN.....	175
<b>LAMPIRAN D KUESIONER .....</b>	<b>179</b>
<b>LAMPIRAN E DATA RESPONDEN .....</b>	<b>187</b>
<b>LAMPIRAN F DOKUMENTASI PENELITIAN.....</b>	<b>195</b>
<b>LAMPIRAN G BIODATA PENULIS .....</b>	<b>200</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi <i>Usability Quality</i> .....	39
Tabel 2.2 Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) .....	39
Tabel 2.3 Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) .....	39
Tabel 2.4 Kategori Nilai.....	55
Tabel 4.1 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kinerja).....	66
Tabel 4.2 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kinerja) .	67
Tabel 4.3 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kinerja) .....	67
Tabel 4.4 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kepentingan) .....	68
Tabel 4.5 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kepentingan) .....	68
Tabel 4.6 Pengujian Normalitas terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kepentingan) .....	69
Tabel 4.7 Pengujian Linieritas dimensi <i>Usability Quality</i> terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kinerja) .....	70
Tabel 4.8 Pengujian Linieritas dimensi <i>Usability Quality</i> terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kinerja).....	70
Tabel 4.9 Pengujian Linieritas dimensi <i>Information Quality</i> terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kinerja) .....	70
Tabel 4.10 Pengujian Linieritas dimensi <i>Information Quality</i> terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kinerja).....	71
Tabel 4.11 Pengujian Linieritas dimensi <i>Service Interaction Quality</i> terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kinerja) .....	71
Tabel 4.12 Pengujian Linieritas dimensi <i>Service Interaction Quality</i> terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kinerja).....	71
Tabel 4.13 Pengujian Linieritas dimensi <i>Usability Quality</i> terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kepentingan) .....	72
Tabel 4.14 Pengujian Linieritas dimensi <i>Usability Quality</i> terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kepentingan).....	72
Tabel 4.15 Pengujian Linieritas dimensi <i>Information Quality</i> terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kepentingan) .....	72
Tabel 4.16 Pengujian Linieritas dimensi <i>Information Quality</i> terhadap dimensi <i>Service Interaction Quality</i> (Kepentingan).....	73



Tabel 4.17 Pengujian Linieritas dimensi <i>Service Interaction Quality</i> terhadap dimensi <i>Usability Quality</i> (Kepentingan).....	73
Tabel 4.18 Pengujian Linieritas dimensi <i>Service Interaction Quality</i> terhadap dimensi <i>Information Quality</i> (Kepentingan).....	73
Tabel 4.19 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi <i>Usability</i> (Kinerja) .....	74
Tabel 4.20 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi <i>Usability</i> dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi (Kinerja).....	74
Tabel 4.21 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi <i>Usability</i> dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Interaksi (Kinerja) .....	75
Tabel 4.22 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi <i>Usability</i> (Kepentingan) .....	75
Tabel 4.23 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi <i>Usability</i> dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi (Kepentingan).....	75
Tabel 4.24 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi <i>Usability</i> dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Interaksi (Kepentingan) .....	76
Tabel 4.25 Standart Nilai r table <i>Product Moment Pearson Corelasion</i> .....	77
Tabel 4.26 Dimensi <i>Usability</i> (DU) .....	78
Tabel 4.27 Dimensi Informasi (DIF).....	78
Tabel 4.28 Dimensi Interaksi (DIN) .....	78
Tabel 4.29 Dimensi Interaksi (DIN) – (Lanjutan).....	79
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja.....	79
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja – (Lanjutan).....	80
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja – (Lanjutan).....	81
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan.....	81
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan.....	82
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan (Lanjutan).....	82
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan (Lanjutan).....	83
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kinerja (Seluruh Indikator) ....	83
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kinerja .....	84
Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kepentingan .....	85
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kepentingan .....	85
Tabel 4.41 Jenis Kelamin Responden.....	87
Tabel 4.42 Intensitas Kunjungan .....	87



Tabel 4.43 Pekerjaan Responden .....	88
Tabel 4.44 Statistik Deskriptif <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	90
Tabel 4.45 Statistik Deskriptif <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) – (Lanjutan) .....	90
Tabel 4.46 Hasil Indikator <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	92
Tabel 4.47 Hasil Indikator <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) – (Lanjutan) ...	93
Tabel 4.48 Kategori <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	93
Tabel 4.49 Kategori <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) – (Lanjutan).....	94
Tabel 4.50 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> (Kinerja) .....	95
Tabel 4.51 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> (Kinerja) – (Lanjutan).....	95
Tabel 4.52 Distribusi Skala Jawaban <i>Information Quality</i> (Kinerja).....	96
Tabel 4.53 Distribusi Skala Jawaban <i>Information Quality</i> (Kinerja) – (Lanjutan)....	97
Tabel 4.54 Kategori <i>Information Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	98
Tabel 4.55 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> (Kinerja) .....	99
Tabel 4.56 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> (Kinerja) – (Lanjutan) ...	99
Tabel 4.57 Distribusi Skala Jawaban <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	100
Tabel 4.58 Distribusi Skala Jawaban <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) –(Lanjutan).....	101
Tabel 4.59 Kategori <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	101
Tabel 4.60 Kategori <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ) – (Lanjutan) .....	102
Tabel 4.61 Statistik Deskriptif <i>Usability Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	102
Tabel 4.62 Statistik Deskriptif <i>Usability Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) – (Lanjutan).....	103
Tabel 4.63 Statistik Deskriptif <i>Usability Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) – (Lanjutan).....	103
Tabel 4.64 Distribusi Skala Jawaban <i>Usability Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	105
Tabel 4.65 Kategori <i>Usability Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	106
Tabel 4.66 Kategori <i>Usability Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	107
Tabel 4.67 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> (Kepentingan) .....	108
Tabel 4.68 Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i> (Kepentingan) .....	108
Tabel 4.69 Distribusi Skala Jawaban Dimensi Informasi (Kepentingan) .....	110



Tabel 4.70 Kategori <i>Information Quality</i> Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	111
Tabel 4.71 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	112
Tabel 4.72 Statistik Deskriptif <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	112
Tabel 4.73 Distribusi skala jawaban <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	113
Tabel 4.74 Distribusi skala jawaban <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) – (Lanjutan).....	114
Tabel 4.75 Kategori <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	114
Tabel 4.76 Kategori <i>Service Interaction Quality</i> Kepentingan ( <i>Importance</i> ) – (Lanjutan).....	115
Tabel 4.77 Pesan Responden terhadap <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.....	115
Tabel 4.78 Pesan Responden terhadap <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno – (Lanjutan).....	116
Tabel 5.1 Dimensi <i>Usability</i> (DU).....	118
Tabel 5.2 Dimensi Informasi (DIF).....	118
Tabel 5.3 Dimensi Informasi (DIF) – (Lanjutan).....	119
Tabel 5.4 Dimensi Interaksi (DIN).....	119
Tabel 5.5 Analisis Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	120
Tabel 5.6 Analisis Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	121
Tabel 5.7 Analisis Kesesuaian.....	122
Tabel 5.8 Analisis Kesesuaian (Lanjutan).....	123
Tabel 5.9 Analisis Kesesuaian (Lanjutan).....	124
Tabel 5.10 Analisis Kesenjangan (GAP).....	125
Tabel 5.11 Analisis Kesenjangan (GAP) – (Lanjutan).....	126
Tabel 5.12 Analisis Kesenjangan (GAP) – (Lanjutan).....	128



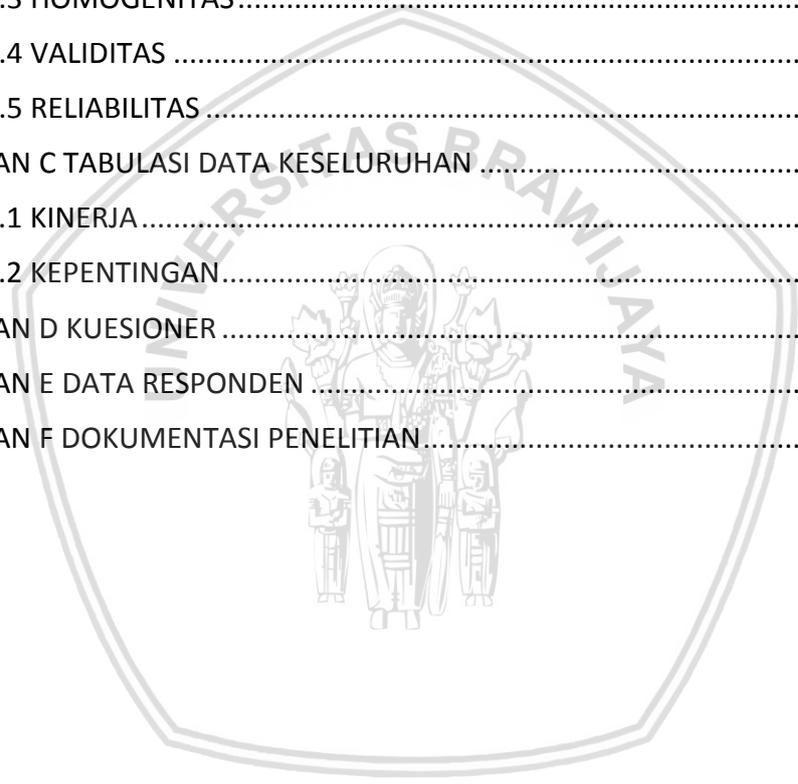
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hasil Penelitian <i>Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence</i> (Nour Mohammad Yaghoubi, Hamed Armesh, Raman Azadavar, Hashem Nasrabadi, dan Hamid Khajooei, 2011) .....	27
Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Proklamator BungKarno .....	29
Gambar 2.3 Tampilan Home <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	30
Gambar 2.4 Tampilan Layanan <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	31
Gambar 2.5 Tampilan Sub Menu Keanggotaan <i>Online Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	32
Gambar 2.6 Tampilan Sub Menu Keanggotaan <i>Online Website</i> UPT Perpustakaan .....	32
Gambar 2.7 Tampilan Sub Menu Layanan Referensi <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	33
Gambar 2.8 Tampilan Sub Menu Layanan <i>E-Resources Website</i> UPT UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	33
Gambar 2.9 Tampilan Menu Galeri <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	34
Gambar 2.10 Tampilan Menu Artikel Kegiatan <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	34
Gambar 2.11 Tampilan Menu Kontak <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	35
Gambar 2.12 Quality Function Deployment (QFD) .....	37
Gambar 2.13 Kuadran <i>IPA</i> .....	44
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alur Penelitian .....	56
Gambar 3.2 Statistik Pengunjung UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno ..	60
Gambar 3.3 Cover Buku <i>How to Design and Evaluate Research in Education</i> (Jack R. Fraenkel et al, 2012) .....	61
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Kuadran .....	129
Gambar 5.2 Tampilan Menu Artikel <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	135
Gambar 5.3 Tampilan Home <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno .....	136



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A TABULASI DATA PENGUJIAN KUESIONER.....	149
A.1 KINERJA.....	149
A.2 KEPENTINGAN.....	152
LAMPIRAN B HASIL UJI INSTRUMENT .....	156
B.1 NORMALITAS .....	156
B.2 LINIERITAS.....	158
B.3 HOMOGENITAS.....	159
B.4 VALIDITAS .....	161
B.5 RELIABILITAS .....	167
LAMPIRAN C TABULASI DATA KESELURUHAN .....	172
C.1 KINERJA .....	172
C.2 KEPENTINGAN.....	175
LAMPIRAN D KUESIONER .....	179
LAMPIRAN E DATA RESPONDEN .....	187
LAMPIRAN F DOKUMENTASI PENELITIAN.....	195



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan informasi antara lain ditandai perubahan perilaku masyarakat dan inovasi media sosial berimbas bagi masyarakat dalam mencari informasi secara cepat, tepat, akurat serta bertanggung jawab. Kondisi tersebut memiliki arti penting bagi lembaga perpustakaan dalam mengorganisasi koleksinya dan membangun layanan *Website* dalam mendesiminasikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

*Website* merupakan bagian integral dari pertumbuhan teknologi informasi, yang tak dapat dipungkiri, peranan *Website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Sehingga tanpa disadari *Website* sudah menjadi salah satu kebutuhan utama bagi perusahaan atau organisasi tersebut. Pada dasarnya *Website* bertujuan untuk meningkatkan kualitas atau mutu dari layanan suatu organisasi, dimana berbagai organisasi termasuk Perpustakaan membuat media berbasis *Website* guna meningkatkan mutu pelayanan yang dibutuhkan oleh Pemustaka (anggota perpustakaan). Pada penerapannya *Website* merupakan media untuk mempromosikan suatu Lembaga kepada masyarakat dengan harapan masyarakat dapat lebih mengenal Lembaga yang melayani mereka, dan memanfaatkan layanan-layanan yang ada untuk mereka bisa menggunakannya sebaik mungkin.

Menurut Santoso dikutip dalam (Widegdo, 2016) bahwa *Website* merupakan aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang secara umum wajib dikembangkan saat ini. Bagi sebuah organisasi memiliki *Website* adalah suatu keharusan sebagai wujud eksistensinya secara *Online*. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra organisasi. Selain itu, banyak manfaat strategis yang dimiliki *Website* diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pemustaka (anggota perpustakaan).

*Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno mulai dijalankan pada tahun 2009 dengan tujuan sebagai media informasi mengenai artikel kegiatan yang diselenggarakan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Koleksi-koleksi Bung Karno, dan dapat mengakses buku yang tersedia di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui *OPAC (Online Public Access Catalog)*. Tujuan yang kedua yaitu sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat mengenai kinerja UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui menu Kontak pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala bidang Layanan Informasi dan Kerjasama berpendapat bahwa kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sudah diterapkan dengan baik namun belum mampu memenuhi harapan akan kebutuhan penggunanya, maka dari itu UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada tahun 2016 mengupayakan

pembaharuan *Website* untuk meningkatkan standart pelayanan dari organisasi tersebut. Tetapi karena belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, pembaharuan yang diberikan pihak Lembaga dirasa kurang tepat sasaran, berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa anggota perpustakaan, mereka kebanyakan jarang memanfaatkan layanan *Website* dalam hal ini dapat diartikan bahwa pemanfaatan penggunaan *Website* masih cenderung rendah, terutama konten yang diangkat dirasa kurang menarik dan kurang *up to date* sehingga tak mampu meningkatkan minat pemustaka untuk memaksimalkan Layanan *Website* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, selain itu minimnya interaksi antara pemustaka dengan *Website* menjadi tanda tanya besar mengenai apakah yang salah dari *Website* tersebut sehingga penerapannya kurang maksimal, dan juga setelah dilakukan pembaharuan dari *Web* yang lama ke yang baru justru terjadi pengurangan fitur yang dimana pada *Website* yang lama di halaman depan sudah tersedia logo-logo *domain* untuk mengakses journal Internasional, jadi pemustaka tinggal klik pada logo tersebut dan langsung terhubung dengan halaman rumah dari Journal Internasional yang telah berlangganan dengan UPT Perpustakaan Bung Karno, tetapi pada *Website* yang baru justru fitur ini tidak lagi tersedia, dalam hal ini tentu sangat mengurangi tingkat kemudahan dari pemustaka untuk mengakses Journal Internasional. Maka dari itu pengukuran kualitas dalam layanan berbasis *Website* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan agar setiap pembaharuan yang dilakukan tepat sasaran (*Performance*) dan sesuai yang diharapkan masyarakat (*Importance*).

Dalam penelitian yang berjudul *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence* (Yaghoubi Nour Mohammad, Armesh Hamed, Azadavar Raman, Nasrabadi Hashem, Khajooei Hamid, 2011) mengutip bahwa *Webqual* adalah alat untuk mengevaluasi Kualitas Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi situs *Web* dan Penggunaan alat ukur seperti *Webqual* membantu kami meninjau kemajuan dan menyelesaikan kelemahan yang mungkin terjadi. Menurut Voss Dikutip dari jurnal Tarigan Josua (2016), *Webqual* selangkah lebih maju untuk pengukuran kualitas *Website*. Dan dalam penelitian berjudul *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)* (Josua Tarigan, 2016) bahwa hasil dari pengujian *instrument Webqual* yang terdiri dari dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan *Usability* menunjukkan bahwa dengan instrument tersebut memang mampu digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Oleh karena itu peneliti menggunakan metode *Webqual 4.0* serta untuk pengolahan datanya menggunakan *Importance and Performance analysis (IPA)* yang dikarenakan pada penelitian ini berfokus kepada pengalaman pengguna saat menggunakan *Website* yang dilihat dari 2 persepsi yaitu Kualitas yang dirasakan (Kinerja) dan Kualitas yang diharapkan (Kepentingan). Dalam penelitian berjudul Analisis Kualitas *Website* Kaskus.co.id menggunakan metode

*Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Santoso Budi Setyawan, dan Anwar Muhammad Fauzi, 2015) bahwa tingkat kualitas dapat diketahui melalui perhitungan nilai kesenjangan (GAP) antara perspektif kinerja dengan perspektif kepentingan. Berdasarkan kajian tersebut dalam penelitian ini juga dilakukan perhitungan nilai kesenjangan untuk dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Dalam adanya penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan rekomendasi-rekomendasi yang dapat mendukung perbaikan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang lebih baik lagi. Metode *Webqual 4.0* memiliki tiga dimensi yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Selain metode *Webqual* peneliti juga menggunakan metode *IPA* yang tujuannya untuk melakukan perbandingan antara kualitas dari kinerja *Website* saat ini dengan tingkat kepentingannya berdasarkan tiga dimensi pada *Webqual*. Hasil dari penelitian ini berupa kuadran yang menunjukkan letak dari masing-masing atribut. Dimana kuadran tersebut dibagi menjadi empat berdasarkan prioritas perbaikannya. Hubungan metode *IPA* dengan *Webqual 4.0* adalah untuk memetakan variable-variabel yang ada dalam *Webqual* kedalam empat kuadran dengan prioritas perbaikan yang berbeda-beda. Maka dari itu variabel-variabel dengan prioritas tinggilah yang akan dijadikan acuan dalam memberikan saran perbaikan.

Bertolak dengan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti berjudul "Analisis Kualitas Layanan *Website* dengan menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno".

## 1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana nilai dari kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno jika dilihat berdasarkan tiga dimensi *Webqual 4.0* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*?
2. Bagaimana hasil dari analisis *IPA (Importance Performance Analysis)*?
3. Apa saja rekomendasi yang bisa diberikan untuk atribut yang diprioritaskan perbaikannya pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno?

## 1.3 Tujuan

1. Melakukan Pengukuran terhadap kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan tiga dimensi *Webqual 4.0*

2. Mengelompokan atribut-atribut pada tiga variabel *Webqual* 4.0 dengan metode *IPA* berdasarkan kualitas layanannya yang juga mewakili prioritas perbaikannya
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

#### 1.4 Manfaat

Agar dapat mengetahui ukuran kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno saat ini berdasarkan sudut pandang pengguna akhir sekaligus memberikan rekomendasi bagi pengembang guna masukan dalam melakukan perbaikan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dikemudian hari.

#### 1.5 Batasan masalah

1. Pengukuran kualitas layanan *Website* dilakukan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dimana di dalamnya terdapat variabel berupa *Usability*, Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Service Interction Quality*)
2. Kuesioner berisi 31 pertanyaan sesuai metode *Webqual* 4.0 yang bersumber dari penelitian (Al-Baiti, 2017) yang disesuaikan dengan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno
3. Responden dari penelitian ini merupakan Pemustaka (anggota perpustakaan) UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang telah menjadi anggota resmi dari UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno
4. *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang dimaksudkan adalah *Website* dengan alamat [www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id](http://www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id) yang digunakan oleh Pemustaka UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno
5. Layanan yang di ukur kualitasnya adalah layanan terkait kemudahan dalam mengoperasikan layanan, informasi yang disajikan, dan interaksi yang dilakukan pemustaka dengan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno
6. Pada perhitungan dimensi *Usability Quality* Indikator *memorability* tidak digunakan pada penelitian ini dikarenakan memiliki kesamaan pada variabel *ease of use and navigation*. Indikator *the image conveyed to the user* dan *errors* juga tidak digunakan karena variable tersebut tidak dibutuhkan pada penelitian ini.
7. Pada perhitungan dimensi *Service Interaction Quality* terdapat satu indikator yaitu *assurance* tidak dipakai dikarenakan memiliki kesamaan dengan indikator *trust*.

## 1.6 Sistematika pembahasan

### Bab 1 Pendahuluan

Di bab pertama ini dijelaskan berbagai hal mengenai latar belakang masalah pada penelitian, rumusan masalah, tujuan atau capaian dalam penelitian, manfaat dari penelitian, dan yang terakhir ialah batasan masalah dan sistematika pembahasan pada penelitian ini.

### Bab 2 Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Di bab kedua ini berisikan kajian pustaka yang merupakan pustaka berupa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, serta landasan teori-teori yang dapat dijadikan sebagai dasar atau pedoman dalam penelitian ini.

### Bab 3 Metode Penelitian

Pada bab ketiga ini berisikan terkait tentang langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir penelitian.

### Bab 4 Uji Instrument dan Pengumpulan Data

Pada bab keempat ini terdapat penyajian demografi dari responden beserta hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil kuesioner kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno beserta berupa skoring, tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan (*GAP*) dan kuadran *IPA*.

### Bab 5 Analisis dan Pengolahan Data

Pada bab kelima ini dijelaskan analisis dari hasil pengolahan data yang telah didapatkan berdasarkan tiga variabel *Webqual 4.0*, hingga rekomendasi dalam perbaikan bagi atribut yang terkategori kedalam prioritas perbaikan oleh *IPA*

### Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pada terakhir ini, dipaparkan pembahasan secara ringkas dari keseluruhan temuan yang diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini serta saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Kajian Pustaka

Berikut ini terdapat kajian pustaka yang diambil dari penelitian sebelumnya untuk referensi penelitian ini. Yang Pertama, penelitian yang berjudul Metode *Webqual* 4.0 untuk Evaluasi Kualitas *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya (Manik Agnes, Salamah Irmah, dan Susanti Eka, 2017).

Penelitian ini dilatar belakangi dari penelitian untuk mengukur kualitas *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya yang ditinjau dari sisi kepuasan mahasiswa terhadap dimensi yang ada pada metodologi penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 yang dimodifikasi dengan menambahkan dimensi *Website Design* dan Kepuasan Pengguna dengan tiga dimensi utama *Webqual* 4.0 yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

Data yang digunakan dalam peneliti ini adalah hasil kuesioner yang telah diisi oleh 100 responden. Kemudian hasil kuesioner tersebut dibagi menjadi 5 dimensi berdasarkan *Webqual* 4.0 modifikasi. Selanjutnya dilakukan analisis *Regresi* yang terdiri dari *Multikolinearitas*, *Heteroskedastisitas* dan *Autokorelasi*. Selain itu pastinya dilakukan uji *Normalitas* data sebagai syarat dalam melakukan analisis *Regresi*.

Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan yang paling dominan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna adalah *Usability*. Kualitas Layanan Interaksi berpengaruh Negatif terhadap kepuasan pengguna *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya.

Kajian pustaka yang kedua penelitian yang berjudul Analisis Kualitas *Website* Kaskus.co.id menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (Santoso Budi Setiawan dan Anwar Muhammad Fauzi, 2015).

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah semakin luasnya pengguna internet dari segala aspek yang paling utama pada aspek perekonomian. *E-commerce* merupakan salah satu contoh nyata perkembangan internet dibidang ekonomi. *E-commerce* menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi jual beli di internet. Kaskus merupakan salah satu contoh *E-commerce* menyediakan jasa jual beli secara *Online*. Kaskus merupakan situs komunitas terbesar di Indonesia. Selain menyediakan menyediakan berbagai info yang selalu *up to date* kaskus juga forum jual beli yang didalamnya terdapat berbagai jenis barang yang dijual.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *Website* Kaskus.co.id dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan metode yang digunakan maka

penelitian ini dibagi menjadi dua perspektif penelitian yaitu penelitian berdasarkan kualitas yang diharapkan pengguna (*Importance*) dan penelitian berdasarkan kualitas yang dirasakan saat ini (*Performance*). Tingkat kualitas dapat diketahui melalui perhitungan nilai kesenjangan antara perspektif kinerja dengan perspektif kepentingan (*Importance*).

Data yang digunakan untuk penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner ke sejumlah responden. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat umum yang tidak ditentukan batasan usia dan jenis kelaminnya. Batasan perilaku responden hanya dibatasi berdasarkan lamanya waktu penggunaan internet pada setiap responden. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 26 total indikator berdasarkan dimensi pada *Webqual* 4.0 yaitu dimensi *Usability*, *Information*, *Interaction* dan dibedakan menjadi dua jenis yaitu kualitas yang saat ini dirasakan (*Performance*) atau kualitas aktual dan kualitas yang diharapkan (*Importance*) atau kualitas ideal.

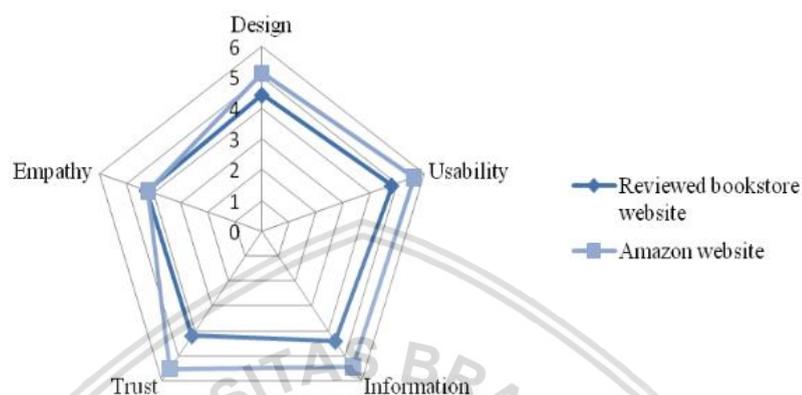
Hasil dari penelitian ini adalah ditemukannya nilai Kesenjangan (*GAP*) yang tidak baik dengan apa yang dirasakan pengguna dan dengan apa yang diharapkan pengguna, nilai Kesenjangan Negatif ini akan sangat berdampak tidak baik bagi kepuasan pengguna dalam menggunakan *Website* mereka. Terdapat nilai kesenjangan yang tinggi antara yang dirasakan pengguna (*Performance*) atau kualitas aktual dan dengan harapan pengguna terhadap *Website* tersebut (*Importance*) atau kualitas ideal, secara keseluruhan nilai kesenjangan (*GAP*) dari dua perspektif ini adalah -0,84. Nilai kesenjangan tertinggi didapatkan dari dimensi Kualitas Informasi yaitu dengan nilai selisih gap sebesar -0,97, setelah itu disusul dengan nilai *GAP* dari dimensi Kualitas Interaksi sebesar -0,80, dan yang terakhir nilai gap pada dimensi *Usability* yaitu sebesar -0,75. Menurut analisis empat kuadran atribut yang menjadi prioritas perbaikan utama adalah Kualitas Informasi dengan tingkat detail yang tepat, dan attribute informasi yang dapat dipercaya.

Kajian pustaka yang ketiga penelitian yang berjudul *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence* (Yaghoubi Nour Mohammad, Armesh Hamed, Azadavar Raman, Nasrabadi Hashem, dan Khajooei Hamid, 2011).

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah Di situs *Web* yang dirancang untuk *E-commerce* seperti *B2C*, penilaian kualitas situs *Website* dalam pandangan pengguna sebagai pelanggan mereka sangat penting. *Webqual* adalah alat untuk mengevaluasi *Usability*, Kualitas Informasi, dan kualitas Interaksi dari situs *Website*, terutama situs *Web* yang menawarkan fasilitas *E-commerce*. Membandingkan kualitas *E-Commerce* antara Toko Buku Amazon dengan Toko Buku *Iranian Evidence* merupakan suatu acuan bagi toko buku *Iranian Evidence* untuk selalu berkembang terlebih ini merupakan toko buku baru dan mereka masih buta dengan seberapa jauh capaian mereka maka dari itu mereka melakukan pengukuran pada kualitas *E-Commerce* mereka dan setelah itu

mereka bandingan dengan capaian dari pengukuran yang dimiliki oleh toko buku Amazon dan dikemudian segala kelemahan yang ada dapat ditanggulangi.

Dalam hasil penelitian ini dibandingkan dengan studi yang berlangsung di Amazon, menunjukkan perbedaan antara lima aspek dalam dua situs *Web*.



**Gambar 2.1 Hasil Penelitian *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence* (Yaghoubi Nour Mohammad, Armesh Hamed, Azadavar Raman, Nasrabadi Hashem, dan Khajooei Hamid, 2011)**

Situs *Web* Amazon memiliki situasi yang lebih baik di empat dimensi kepercayaan, informasi, kegunaan, dan desain situs *Web*, terutama perbedaan dalam poin yang diperoleh dalam dimensi kepercayaan sangat mengesankan. Kita harus memiliki perencanaan yang baik dan kejadian yang komprehensif untuk mengisi kesenjangan antara situs *Web E-commerce* di Iran dan situs *Website* yang sukses, seperti Amazon. Secara khusus, Amazon bertindak lebih baik dari pada situs *Website* yang diulas dalam dimensi Kepercayaan, yang merupakan masalah yang sangat penting bagi situs *Website* yang diulas, tetapi Amazon tidak melakukan tindakan yang baik dalam dimensi Empati dan dengan demikian memperoleh skor 4,19, yang dekat dengan situs *Website* yang ditinjau. Penelitian ini, dengan membandingkan hasil pandangan para perancang dan pendekatan teknis dalam menilai kualitas situs *Website*, mengukur kualitas situs *Website*, terutama dalam pandangan pengguna di situs *Web E-commerce*. Penggunaan alat ukur standar, seperti *Webqual*, membantu kami meninjau kemajuan dan menyelesaikan kelemahan yang mungkin terjadi.

Kajian pustaka yang keempat penelitian yang berjudul *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)* (Tarigan Josua, 2016).

Latar Belakang dilakukannya penelitian ini adalah Kepuasan pengguna memegang posisi penting dalam organisasi untuk mengukur keunggulan implementasi sistem informasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengevaluasi layanan yang disampaikan dengan menggunakan kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi

kepuasan pengguna dan memeriksa dimensi instrumen *Webqual* yang dinilai oleh pengguna *E-library* di Bursa Efek Thailand. Penelitian ini dilakukan dengan teori *Webqual* (Barnes and Vidgen) dan teori kepuasan pengguna akhir (Doll and Torkzadeh). Analisis yang disusun dari satu set data yang melibatkan 341 tanggapan dari sistem *E-library* pengguna akhir mengkonfirmasi beberapa tingkat hubungan positif antara dimensi *Webqual* dan kepuasan pengguna akhir.

Hasil dari penelitian ini dilihat berdasarkan *Output ANOVA* yang menguji model menghasilkan tingkat prediksi yang dimana hasil yang didapatkan sangat baik dari variabel hasil. Yang paling penting dari tabel di atas adalah *F-ratio* dan nilai signifikansi yang berkorelasi dari *F-ratio* tersebut. Hasil penelitian ini signifikan pada  $p < 0,001$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model *regresi* dari penelitian ini secara signifikan baik dalam memprediksi kepuasan pengguna akhir dari pada jika kita menggunakan nilai rata-rata kepuasan pengguna akhir. Singkatnya, model regresi secara keseluruhan memprediksi kepuasan pengguna akhir secara signifikan. Itulah mengapa *ANOVA* menggunakannya untuk menguji apakah model dari *regresi* secara signifikan lebih baik dalam memprediksi hasil dari pada menggunakan *mean* sebagai 'tebakan terbaik' (Andy, 2000).

Nilai  $\beta$  menunjukkan bahwa pengaruh relatif dari variabel yang dimasukkan, yaitu, *WEB\_Usability* (dimensi Kualitas Kemudahan) memiliki pengaruh terbesar pada kepuasan pengguna akhir (Beta = .0.394), diikuti oleh *WEB\_Service Interaction Quality* (dimensi Kualitas Interaksi) dan kemudian *WEB\_Information Quality* (dimensi Kualitas Informasi).

*t-test* digunakan untuk mengukur apakah variabel independen membuat kontribusi yang signifikan terhadap model. Oleh karena itu, jika *t-test* berkorelasi dengan nilai  $\beta$  adalah signifikan maka variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap model. Untuk penelitian ini, *WEB\_Usability* (dimensi Kualitas Kemudahan), *WEB\_Service Interaction Quality* (dimensi Kualitas Interaksi) dan *WEB\_Information Quality* (dimensi Kualitas Informasi) dengan  $p < 0,001$  adalah prediktor signifikan dari kepuasan pengguna akhir.

Berdasarkan analisis data di atas, terbukti karena ada hubungan positif antara dimensi Kualitas Kemudahan (*WEB\_Usability*); dimensi kualitas Informasi (*WEB\_Information Quality*); Kualitas Interaksi (*WEB\_Service Interaction Quality*); dan Kepuasan Pengguna. Hubungan antara variabel dependen dan independen menghasilkan signifikan pada  $p < 0,001$ . Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa model regresi dari penelitian ini secara signifikan lebih baik dalam memprediksi pengguna akhir.

## 2.2 UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang berkedudukan di kota Blitar. UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno didirikan diatas tanah seluas 11.144 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 4.156 m<sup>2</sup>. Perpustakaan ini terletak pada posisi

yang strategis berada dalam satu kawasan dengan makam Proklamator Bung Karno, yaitu di Jalan Kalasan No. 1 Kota Blitar. UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno didirikan pada lokasi yang berdampingan dengan makam Presiden Soekarno, diharapkan bahwa keberadaan koleksi-koleksinya akan mampu memberikan fakta historis dan menjadi bukti otentik yang secara terbuka dan obyektif tentang perjuangan Bung Karno. Selanjutnya dapat menjadi objek penelitian dan dipelajari kebenarannya demi kepentingan generasi sekarang maupun mendatang.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor: 04 tahun 2005 tanggal 8 Februari 2005, ditetapkan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Secara vertikal UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno bertanggung jawab langsung kepada Perpustakaan Nasional RI yang merupakan induk dari UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, namun secara horizontal wajib melakukan koordinasi dengan pemerintah kota Blitar.

### 2.2.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 04 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selanjutnya struktur organisasi ditambahkan dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Proklamator BungKarno**

(Sumber: SK Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 04 Tahun 2005)



## 2.2.2 Visi dan Misi UPT UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Dalam membuat Adapun visi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah “Terwujudnya UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai Perpustakaan Kepresidenan yang Modern dan Inovatif dalam Mengembangkan Nasionalisme Indonesia”. Sedangkan misi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai berikut (a) Melaksanakan pengkoordinasian dan penyusunan kebijakan teknis, program, serta pengendalian Unit Pelaksana Teknis UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, (b) Melaksanakan pengadaan, pengumpulan, pengolahan, dan pelestarian bahan pustaka dan non pustaka, (c) Melaksanakan pelayanan, kerjasama dan promosi perpustakaan, (d) Melaksanakan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan Unit Pelaksana Teknis UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan (e) Melaksanakan penelitian dan pengkajian bahan pustaka tentang Bung Karno.

## 2.2.3 Situs Web UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Situs *Web* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan sebuah *Website* yang menyediakan informasi penting kepada pemustaka khususnya untuk pemustaka yang sedang membutuhkan banyak referensi untuk menunjang tugas mereka. Menurut Kepala Bidang Layanan Informasi dan Kerjasama UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, *Website* ini memiliki berbagai fitur seperti Layanan *OPAC (Online Public Access Catalog)*, Layanan Keanggotaan, Layanan Referensi dan *E-Resources*. *Website* ini dibuat dengan tujuan sebagai media informasi mengenai artikel kegiatan yang diselenggarakan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Koleksi-koleksi Bung Karno, dan dapat mengakses buku yang tersedia di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui *OPAC (Online Public Access Catalog)*. Tujuan yang kedua yaitu sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat mengenai kinerja UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui menu Kontak pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berikut beberapa gambaran *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno :



**Gambar 2.3** Tampilan Home *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018

Pada Gambar 2.3 merupakan tampilan home dari *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dan pada tampilan awal ini lebih menunjukkan identitas dari Lembaga ini sebagai perpustakaan kepresidenan dengan menampilkan sosok Ir. Soekarno dan kalimat yang pernah di ucapkan beliau. Pada tampilan ini ada beberapa fitur yang dibenamkan untuk menunjang *Website* diantaranya:

- Profil
 

Berisi tentang informasi kelembagaan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang terdiri dari Struktur organisasi, Falsafah Logo, dan Peta Lokasi
- Layanan
 

Berisi tentang informasi pelayanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang terdiri dari Layanan Keanggotaan, Referensi, *E-Resources*, Audio Visual, Kunjungan, Perpustakaan Keliling, dan Layanan Terbitan Berkala
- Koleksi
 

Berisi tentang informasi dari Koleksi Umum, Koleksi Khusus, Koleksi anak remaja, Koleksi Memorabilia, dan Koleksi Buku Digital.
- Galeri
 

Berisi tentang informasi tentang kumpulan bahan grafis, foto, dan lukisan.
- Artikel
 

Berisi tentang informasi Kegiatan, Tata tertib, dan pengumuman
- Kontak
 

Berisi tentang informasi sebagai masukan berupa kritik dan saran kepada UPT UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai pengembangan menuju Pelayanan yang terbaik



**Gambar 2.4 Tampilan Layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

Sumber: *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



**Gambar 2.5** Tampilan Menu *OPAC (Online Public Access Catalog)* Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



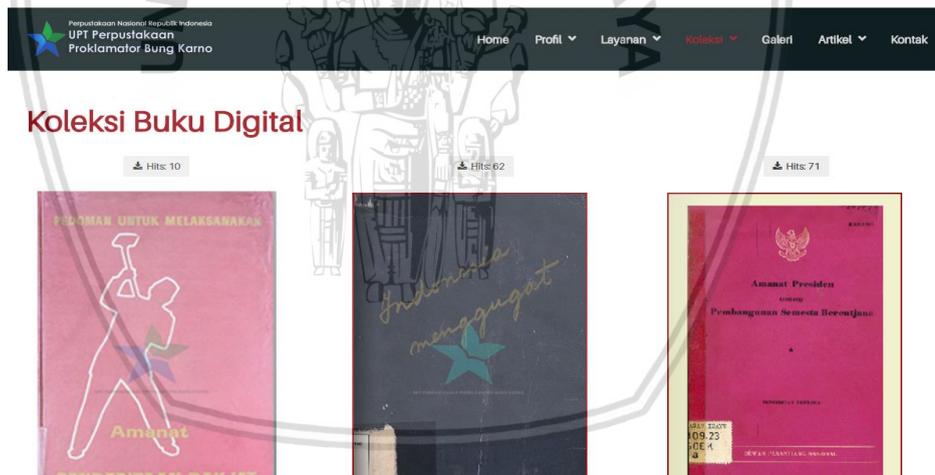
**Gambar 2.6** Tampilan Sub Menu Keanggotaan *Online Website* UPT Perpustakaan Bung Karno

Sumber: Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



**Gambar 2.7** Tampilan Sub Menu Layanan Referensi Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

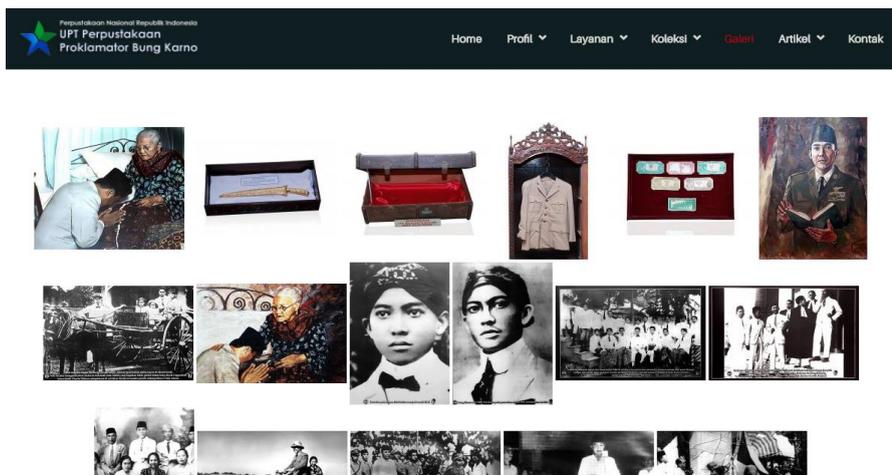
Sumber: Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



**Gambar 2.8** Tampilan Sub Menu Layanan E-Resources Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018





**Gambar 2.9** Tampilan Menu Galeri *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



Dalam rangka melestarikan ide dan gagasan para pendiri bangsa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno bekerjasama dengan Dinas Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur mengadakan kegiatan seminar dengan tema "Pemasyarakatan Nasionalisme Indonesia dan Idealisme Bung Karno" pada hari rabu tanggal 25 Juli 2018. Kegiatan ini dihadiri oleh para...

**Gambar 2.10** Tampilan Menu Artikel Kegiatan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018



Perpustakaan Nasional Republik Indonesia  
UPT Perpustakaan  
Proklamator Bung Karno

Home Profil Layanan Koleksi Galeri Artikel **Kontak**

### Kontak Kami

Name \*

Email \*

Subject \*

Message

**SEND MESSAGE**

**Gambar 2.11** Tampilan Menu Kontak *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber: *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018

## 2.3 Kualitas Layanan

Menurut Garvin, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, sumber daya manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi harapan dari konsumen atau pelanggan. Selanjutnya Feigenbaum berpendapat bahwa suatu produk yang berkualitas adalah produk yang telah memenuhi kepuasan atau sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan. Selanjutnya menurut Budi Setiawan, kualitas adalah strategi dasar dalam sebuah bisnis yang bertujuan untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.

Dengan adanya kualitas yang baik, konsumen tentu akan merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Sehingga lumrah apabila konsumen selalu mencari dan menuntut kualitas dari produk atau jasa yang mereka gunakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Website* yang berkualitas tentu sangatlah diperlukan guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Apabila suatu organisasi enggan dalam memperhatikan kualitasnya, tentu saja akan berdampak negatif pada organisasi, terlebih lagi kualitas dari organisasi tersebut sudah mendapat nilai yang rendah dari konsumennya. Menurut Kotler dikutip dalam (Napitupulu, 2016) kualitas yang rendah akan berdampak pada munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan.

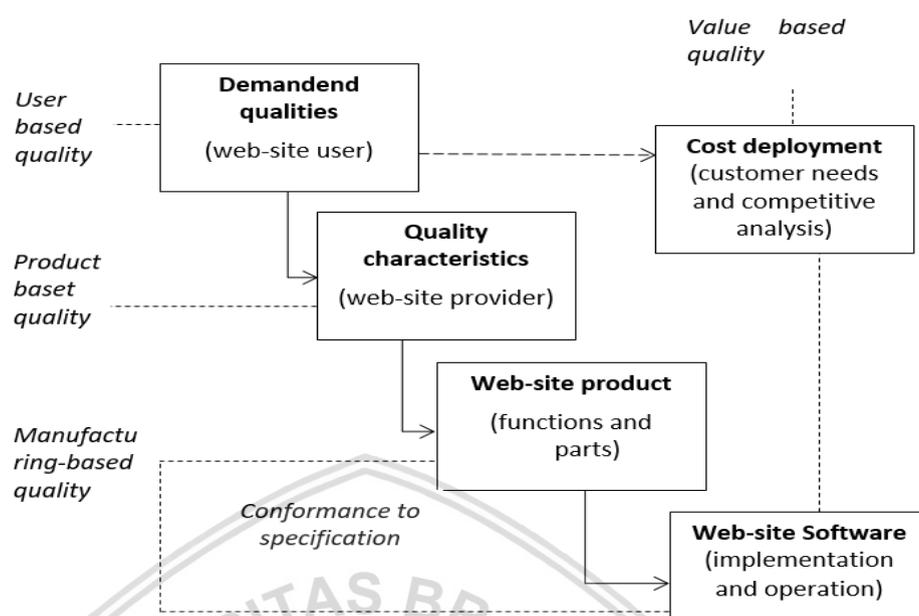
## 2.4 Layanan TI

Teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, dan useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna (Bambang, 2008). Menurut McKeown dalam Suyanto (2005) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

Pelayanan merupakan terjemahan istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (2005, disitasi dalam Tjiptono, 2011), yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Selain itu pelayanan memiliki pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materiil maupun non materiil agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Pelayanan juga bisa diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Arti lain juga menyebutkan bahwa pelayanan (*service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi *high contact service* dan *low contact service*. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi.

## 2.5 Webqual 4.0

*Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* ini berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)*. Instrumen penelitian pada *Webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.12 Quality Function Deployment (QFD)**

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002)

*Webqual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan butir-butir pertanyaannya. *Webqual* telah digunakan untuk mengukur kualitas *Website UK Bussiness School*, toko buku *Online* dan *Website* pemerintahan. Pengembangan *Webqual* telah mencapai versi 4.0, pada versi *Webqual 1.0*, *Webqual* hanya kuat pada *Information Quality*, dimensinya adalah *ease of use*, *experience*, *information*, *communication* dan *integration*, alternatif pada *Webqual 1.0* diujikan dengan metode pilot kuisisioner sebelum diujikan pada populasi yang lebih besar dan dengan 24 pertanyaan untuk menguji kualitas situs *UK Bussines school* dengan mengikuti standar dari *QFD*.

Pada *Webqual 2.0* dilakukan perbaikan pada persepektif interaction dan mengalami perubahan yang signifikan alternatif *Webqual 1.0* dan mulai dilakukan perbandingan dengan *Servqual*, diujikan pada domain toko buku *Online Amazon*, *Blackwells* dan *internet bookshop* dan menghasilkan bahwa tingkat interaksi dari *Website* mempengaruhi pembelian melalui *internet*.

Pada *Webqual 3.0* dimensinya adalah *Web Information Quality (accurate, timely, reliable)*, *Web interaction quality (good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliver as promise)* *site design quality (easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency)* tes dilakukan pada beberapa domain lelang *Online*.

Pada *Webqual 4.0* disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: Kualitas Informasi dari *Website*, Kualitas Interaksi dan *Usability* dari *Human Computer Interaction*. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi



layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), *Website* yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah. Menurut Voss Dikutip dari jurnal Josua Tarigan (2016), *Webqual* selangkah lebih maju untuk pengukuran kualitas *Website*. Selain itu Loiacono (2002) mengatakan "*Webqual is comprehensive Website quality measurement.*" Zviran (2005) mengatakan bahwa "*Webqual is popular index calculated on the basis of user perception with three dimension*".

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga area utama yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi dan *Usability*. Barnes & Vidgen (2003) mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas *Usability*

Kualitas *Usability* meliputi kemudahan *Website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *Website, Interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan. Selain itu dimensi dari *Webqual 4.0* berasal dari banyak *System Information Assesment*, ini berarti *Webqual* mempunyai fondasi yang kuat seperti *Servqual* Parasuraman atau *user satisfaction model* oleh Bailey. Berikut adalah tabel pertanyaan dari *Webqual* beserta sumber pendukung pertanyaan dari *Webqual 4.0*.

Tabel 2.1 Dimensi *Usability Quality*

No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa <i>Website</i> mudah digunakan
2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i>
4	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
5	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
6	Pengguna merasa pengetahuannya bertambah setelah membuka <i>Website</i>
7	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi
8	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan

Tabel 2.2 Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi)

No	Deskripsi Indikator
1	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya
2	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini
3	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti
4	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail
5	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang relevan (saling)
6	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno akurat
7	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Sesuai dengan Format Penulisan

Tabel 2.3 Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberikan Layanan sesuai yang dijanjikan
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi

## 2.6 Dimensi *Usability Quality*

Menurut Dumas, 1999 *Usability* adalah sebuah kemampuan yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dimana tujuan dari adanya sistem adalah untuk mencapai efektivitas, efisiensi dan kepuasan penggunanya. Dari pemaparan Dumas dapat diambil suatu ringkasan bahwa *Usability* berperan untuk mengetahui seberapa mudah suatu *system* dapat digunakan oleh penggunanya dan dari hal tersebut kita dapat melakukan penilaian seberapa puas pengguna dalam menjalankan *system* tersebut.

Menurut Barnes & Vidgen (2002) untuk menilai *Usability* dikatakan baik atau tidak dapat dilakukan dari indikator-indikator berikut ini: (1) *appearance* (tampilan sistem apakah menarik bagi para pengguna sehingga dapat meningkatkan kredibilitas serta menawarkan kejelasan dan tampilan visual dalam *Website*); (2) *ease of use and navigation* (kemudahan dalam penggunaan saat pertama kali menggunakan *Website* tersebut atau sudah lama tidak menggunakan *Website* tersebut dan kemudahan bagi pengguna untuk mengontrol navigasi *Website* dalam mencari fitur ataupun konten); dan (3) *the image conveyed to the user* (penyampaian kepada pengguna bagaimana desain *Website* memberikan emosi kepada pengguna yang diungkapkan melalui gambar ataupun warna).

Menurut Nielsen, 2012 untuk menilai *Usability* dikatakan baik atau tidak dapat dilakukan dari indikator-indikator berikut ini: 5 kualitas komponen, yaitu: (1) *learnability* (kemampuan pengguna berinteraksi saat pengguna pertama kali melihat desain sistem); (2) *efficiency* (seberapa cepat mereka dapat berinteraksi dengan sistem setelah melakukannya sebelumnya); (3) *memorability* (setelah lama tidak berinteraksi dengan sistem, seberapa mudah mereka dapat berinteraksi dengan sistem); (4) *errors* (kesalahan yang dialami pengguna, dan seberapa mudah mereka dapat menemukan jalan keluar); dan (5) *satisfaction* (bagaimana kepuasan pengguna dengan desain fitur seperti mengembangkan desain fitur tertentu yang dapat menarik pengguna dan menjaga pelanggan yang sudah puas).

Dan pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan Nielsen (2012). Pada variable *Usability* maka indikator-indikator yang akan diambil antara lain: (1) *appearance*; (2) *ease of use and navigation*; (3) *learnability* (4) *efficiency*; (5) *satisfaction*. Indikator *memorability* tidak digunakan pada penelitian ini dikarenakan memiliki kesamaan pada variabel *ease of use and navigation*. Indikator *the image conveyed to the user* dan *errors* juga tidak digunakan karena variable tersebut tidak dibutuhkan pada penelitian ini.

## 2.7 Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Menurut DeLone & McLean, 2003 *Information Quality* adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi yang diperlukan sebuah *Website* adalah informasi yang mudah untuk dipahami, penyajian konten yang detail, relevansi, dan keamanan informasinya terjaga. Pada pemaparan (DeLone & McLean, 2003) dapat kita ambil intinya bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai penyedia lahan informasi bagi pemustaka atau seluruh masyarakat Indonesia haruslah memuat informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna tetapi juga harus memperhatikan aspek tema Lembaga agar informasi yang berikan sesuai dengan Lembaga yang menaunginya. Tetapi hasil akhir suatu informasi dapat dikatakan baik dan tepat sasaran adalah kepada pengguna yang membaca informasi tersebut maka dari itu perlu dalam hal ini perlu dilakukan pengujian terhadap dimensi informasi agar informasi yang disajikan kedepannya dapat mendekati bahkan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pemustaka atau anggota di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Untuk dapat menguji suatu dimensi Informasi tentu kita harus memiliki gambaran tentang komponen apa saja yang harus dapat dinilai untuk suatu informasi dapat dikatakan layak dan tepat sasaran. Menurut Barnes & Vidgen (2002) indikator penilaian kualitas informasi dibagi dalam beberapa indikator, yaitu: (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi serta sesuai dengan realita yang terjadi); (2) *format* (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat sasaran atau bermanfaat bagi yang menerima seperti menggunakan bahasa yang mudah dimengerti).

Dari pemaparan para ahli tersebut pada penelitian ini menggunakan indikator penilaian dari Barnes & Vidgen (2002) yang dimana telah dijelaskan sebelumnya penilaian kualitas informasi dibagi menjadi 3 indikator, yaitu : (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi serta sesuai dengan realita yang terjadi); (2) *format* (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat sasaran atau bermanfaat bagi yang menerima seperti menggunakan bahasa yang mudah dimengerti).

## 2.8 Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

*Service Interaction Quality* adalah salah satu bentuk cara yang diberikan perusahaan ataupun organisasi terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan berbagai cara untuk menjaga loyalitas pelanggan yang sudah dimilikinya, karena salah satu variabel ini merupakan variabel penting dalam mencapai sebuah keberhasilan sistem informasi pelayanan merupakan bagian penting yang harus dijaga kestabilannya.

Dalam melakukan pengukuran terhadap baik atau tidaknya sebuah layanan dapat dilakukan dengan mengukur beberapa indikator- indikator menurut Barnes & Vidgen (2002), yaitu: (1) *trust* (menimbulkan rasa percaya terhadap Website karena pemberian data diri maupun pemberian profil); dan (2) *empathy* (memahami kebutuhan pengguna dengan memberikan perhatian secara individu sehingga dapat menarik penggunanya untuk tetap loyal). Diwujudkan dengan memberikan keamanan dari adanya masalah transaksi dan informasi, pengiriman produk dan personalisasi serta komunikasi perusahaan dengan konsumennya.

Menurut DeLone & McLean (2003) indikator dalam menentukan *Service Interaction Quality*, yaitu: (1) *assurance* (memastikan kecepatan akses, kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna); (2) *empathy* (memahami kebutuhan pengguna dengan memberikan perhatian secara individu sehingga dapat menarik penggunanya untuk tetap loyal); dan (3) *responsiveness* (ketanggapan layanan yang diberikan kepada pengguna saat terjadi keluhan pada pengguna).

Dan pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan DeLone & McLean (2003). Indikator yang diambil pada variabel-variabel *Service Interaction Quality* ini adalah: (1) *trust*; (2) *empathy*; dan (3) *responsiveness*. Terdapat satu indikator yaitu *assurance* tidak dipakai dikarenakan memiliki kesamaan dengan indikator *trust*.

## 2.9 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance-Performance Analysis* adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. *IPA* diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah menurut Magal dan Levenburg.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu dan Everett, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut

konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance*. Mengenai metode *IPA* bahwa atribut *Performance* digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut *Importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu-Y (Martila dan James, 1977). Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran (Martilla dan James, 1977):

1. Kuadran Pertama (*Priorities for Improvement*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingannya tinggi. Sehingga sangat diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas atribut yang terletak pada kuadran pertama. Salah satu caranya dengan meningkatkan kinerja atribut.

2. Kuadran Kedua (*Keep up the good work*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan yang tinggi pula sehingga tidak diperlukan perbaikan kualitas yang perlu dilakukan hanya mempertahankan kualitas.

3. Kuadran Ketiga (*Low Priority*)

Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingan juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas.

4. Kuadran Keempat (*Possible Overkill*)

Atribut yang terletak pada kuadran terakhir ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah sehingga kualitas pada atribut ini cenderung berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada atribut di kuadran satu.

Berikut ini adalah penggambaran dari pembagian kuadran yang terdapat pada *IPA* yang dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 2.13 Kuadran IPA

Sumber : (Brandt, 2000)

### 2.10 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja *Website* dengan skor kepentingan *Website*. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja *Website* sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Analisis kesesuaian dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

1. Tingkat kesesuaian pemustaka > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian pemustaka = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian < 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau Pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:

- 0 – 32 % pengguna Sangat Tidak Puas
- 33 – 65% pengguna Tidak Puas
- 66 – 99% pengguna Kurang Puas

## 2.11 Analisis Kesenjangan (*GAP*)

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual *Website*. Dalam penelitian berjudul Analisis Kualitas *Website* Kaskus.co.id menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Santoso Budi Setyawan, dan Anwar Muhammad Fauzi, 2015) bahwa tingkat kualitas dapat diketahui melalui perhitungan nilai kesenjangan (*GAP*) antara perspektif kinerja dengan perspektif kepentingan. Untuk melakukan analisis kesenjangan skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan dari setiap atribut dihitung. Kemudian skor rata-rata kinerja dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan seperti pada rumus dibawah ini:

$$Q_i (GAP) = Perf(i) - Imp(i) \quad (2.2)$$

Keterangan :

$Q_i(GAP)$  = Tingkat kesenjangan

$Perf(i)$  = rata-rata kinerja

$Imp(i)$  = rata-rata kepentingan

Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau  $Q_i (GAP) \geq 0$  maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau  $Q_i (GAP) \leq 0$  maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna.

## 2.12 Analisis Kuadran *IPA*

Data kepentingan dan kinerja disajikan dalam bentuk grafik dua dimensi dengan kepentingan (*Importance*) pada sumbu Y dan kinerja pada sumbu X – menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan/kinerja atas seluruh atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna - menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius - langkah selanjutnya untuk mencari perpotongan sumbu X atau tingkat kinerja (*Performance*) dan sumbu Y atau tingkat kepentingan (*Importance*) maka digunakan rumus berikut ini (Sholiha, 2010):

$$X_i = \sum_{j=1}^m X_{ij} \quad (2.3)$$

$$Y_i =$$

$$\sum_{j=1}^m Y_{ij}$$

Keterangan :

$X_i$  = perpotongan untuk sumbu tingkat kinerja (*Performance*)

$Y_i$  = perpotongan untuk sumbu tingkat kepentingan (*Importance*)

$M$  = jumlah atribut

## 2.13 Populasi dan Sampel

### A. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subjek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2016). Kata populasi sendiri diadopsi dari bahasa Inggris yaitu "*population*" yang artinya jumlah penduduk. Dalam sebuah penelitian, kata populasi digunakan untuk menyebutkan sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi merupakan serangkaian data yang bercirikan gejala-gejala tertentu (Busha, 1980). Populasi juga bermakna sebagai jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga dan dapat dibedakan menjadi populasi sasaran (*target*) dan populasi terjangkau.

Kata objek yang dimaksud pada populasi bukan hanya ditujukan untuk orang atau makhluk hidup tetapi benda-benda alam dan juga benda mati lainnya. Populasi juga bisa mengacu pada karakter ataupun sifat-sifat yang dimiliki oleh objek itu sendiri. Populasi juga tidak harus menuju kepada objek berjumlah banyak tetapi satu objek pun bisa disebut sebagai populasi karena memiliki berbagai karakter dan sifat.

### B. Sampel

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sample merupakan bagian yang akan mewakili dari pada populasi yang diteliti, ditetapkannya sebuah sample adalah jika jumlah populasi sangat banyak dan tidak memungkinkannya uang dan tenaga untuk meneliti semua populasi tersebut.

### C. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sample. Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik *sampling* yang dapat digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling*, dan *Non Probability Sampling*.

## 1. Probability Sampling

*Probability Sampling* adalah teknik pengampilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, (Sugiyono, 2016). Berikut ini merupakan teknik-teknik yang ada pada *Probability Sampling*:

- *Simple random sampling*  
Teknik ini hanya bisa digunakan pada anggota populasi yang dianggap homogen, karena teknik ini mengambil sampel pada anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang terdapat pada populasi itu sendiri.
- *Disproportionate Stratified Random Sampling*  
Teknik ini merupakan salah satu teknik *probability sampling* yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada populasi yang bertingkat namun kurang seimbang atau proporsional.
- *Proportionate stratified random sampling*  
Salah satu teknik *probability sampling* yang digunakan jika populasi pada penelitian memiliki anggota yang bertingkat secara seimbang atau proporsional dan tidak homogen.
- *Area sampling (Cluster sampling)*  
Area sampling digunakan untuk menentukan sampel yang objek penelitiannya atau sumber data yang digunakan sangat luas. Contoh objek yang perlu menggunakan teknik *area sampling* yaitu penduduk pada suatu negara, pulau atau provinsi.

## 2. Non Probability Sampling

*Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016). Berikut ini merupakan macam-macam teknik *Non Probability Sampling*:

- *Sampling Sistematis*  
Salah satu teknik *non probability sampling* yang pelaksanaannya berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi terdiri dari 100 orang dan diberi nomor urut dari 1- 100, dan yang pilih hanya nomor ganjil saja.
- *Sampling Quota*  
Teknik untuk menentukan sample dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang telah ditetapkan telah terpenuhi.
- *Convenience Sampling (Insidental)*  
Salah satu teknik *non probability sampling* yang pelaksanaannya berdasarkan kebetulan atau secara acak contohnya peneliti yang mengambil sampel dari anggota populasi yang tidak sengaja ditemui.

- *Purposive Sampling*  
Salah satu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu dari anggota populasi.
- *Sampling Jenuh*  
Teknik pengambilan sampel yang dimana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian, hal ini dilakukan karena ingin meminimalisir eror dan populasi yang ada terlalu sedikit sehingga teknik ini perlu dilakukan.
- *Snowball Sampling*  
Teknik pengambilan sampel ini diawali dengan jumlah sampel yang kecil namun semakin lama jumlah sampel semakin banyak dan akan berhenti jika informasi yang didapatkan sudah cukup untuk penelitian tersebut.

#### D. Menentukan Ukuran Sampel

Ukuran sampel merupakan unsur penting yang menjadi penentu dalam keefektifan data dan hasil penelitian. Semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka semakin efektif dan representatif hasil dari sebuah penelitian itu dan peluang kesalahpahamanpun semakin kecil. Namun ukuran sampel berbeda-beda pada setiap penelitian tergantung pada kebutuhan penelitian itu sendiri.

## 2.14 Kuesioner

### 2.14.1 Definisi Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikannya kepada peneliti. Menurut Larry Cristensen (2004) menyatakan bahwa kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti, peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian, dan perilaku dari responden. Sebuah kuesioner harus diisi oleh responden dengan jumlah yang telah ditentukan sebelumnya.

Kuesioner harus erat kaitannya dengan masalah penelitian atau hipotesis dari penelitian yang telah dibuat. Kuesioner juga bisa digunakan sebagai acuan untuk wawancara serta menentukan batasan permasalahan yang akan disampaikan saat wawancara.

### 2.14.2 Jenis Kuesioner

Kuesioner atau angket dapat dibedakan atas jenis tergantung dari sudut pandangnya, angket dibedakan atas:

Cara Menjawab:

1. Kuesioner terbuka

Kuesioner ini berupa pertanyaan dengan jawaban bebas dengan kalimat responden sendiri tanpa diberi pilihan atau batasan jawaban.

2. Kuesioner tertutup

Jenis kuesioner ini kebalikan dari kuesioner terbuka yaitu jawaban telah disediakan dengan beberapa pilihan sehingga responden hanya perlu memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan tersebut.

Jawaban yang diberikan:

1. Kuesioner langsung

Kuesioner yang diisi langsung oleh sumber data.

2. Kuesioner tidak langsung

Kuesioner yang dijawab atau diisi oleh pihak ketiga atau yang sering disebut responden. Responden ini mengisi kuesioner berdasarkan pengetahuan atau pendapat mereka mengenai objek penelitian yang dibuat meskipun responden bukan sumber data.

Berdasarkan Bentuknya:

- Kuesioner pilihan ganda atau sama dengan jenis kuesioner tertutup.
- Kuesioner lisan atau sama dengan jenis kuesioner terbuka.

3. Kuesioner *Check List*

Kuesioner ini berisi tabel dengan pilihan jawaban yang terdapat dalam kolom sehingga responden hanya perlu mengisi tanda check list pada salah satu kolom jawaban.

4. Kuesioner *Rating Scale*

Kuesioner yang memberikan pilihan jawaban yang menunjukkan tingkatan. Contoh kuesioner dengan jawaban bertingkat mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju.

### 2.14.3 Skala dalam Kuisisioner

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data yang kuantitatif (Sugiyono, 2016).

Terdapat 4 jenis skala pengukuran yaitu:

### 1. Skala Nominal

Skala yang digunakan untuk mengklasifikasikan atau mengelompokkan suatu objek seperti klasifikasi agama, jenis kelamin, pekerjaan dan lain-lain. skala nominal digunakan untuk memperoleh jumlah total dari setiap klasifikasi tersebut. Biasanya digunakan angka sebagai simbol.

### 2. Skala Ordinal

Skala yang digunakan untuk menunjukkan tingkatan yang berada pada nilai dari data tersebut, namun hanya menyatakan “lebih besar” atau “lebih kecil” tanpa menjelaskan seberapa besar atau kecil propertinya.

### 3. Skala Interval

Skala yang memiliki karakteristik dimana interval di antara masing-masing nomor adalah sama. Berkaitan dengan karakteristik ini, operasi matematisnya bisa ditampilkan dalam data-data kuesioner, sehingga bisa dilakukan analisis yang lebih lengkap.

### 4. Skala Rasio

Hampir sama dengan skala interval dalam arti interval-interval di antara nomor diasumsikan sama. Skala rasio memiliki nilai absolut nol. Skala rasio paling jarang digunakan.

## 2.14.4 Skala Likert

*Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Dengan *Skala Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa:

- ✓ SS – Sangat Setuju = 5
- ✓ S – Setuju = 4
- ✓ N – Netral = 3
- ✓ TS – Tidak Setuju = 2
- ✓ STS – Sangat Tidak Setuju = 1

## 2.15 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian pada suatu kuesioner untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sah atau valid untuk digunakan sebagai acuan data pada suatu penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2016) Validitas

merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Tolak ukur sebuah kuesioner dikatakan valid atau tidaknya jika pertanyaan yang dibuat pada kuesioner dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian tersebut. Suatu kuesioner dikatakan memiliki tingkat validitas tinggi jika kuesioner tersebut mampu memberikan jawaban untuk rumusan masalah tersebut dengan akurat dan tepat namun sebaliknya jika tidak dapat menjawab keseluruhan rumusan masalah penelitian maka tingkat validitas penelitian tersebut rendah.

Ada beberapa teknik yang digunakan untuk uji validitas namun para peneliti lebih sering menggunakan teknik *Corelate Bivariate Pearson* atau *Product Moment Pearson*. Sedangkan aplikasi atau *tools* yang digunakan untuk melakukan uji validasi yaitu *SPSS*. Teknik *Product Moment Pearson* menganalisis dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total atau skor penjumlahan seluruh item. Item-item pertanyaan dapat dikatakan valid jika Item- item pertanyaan tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total.

Rumus Korelasi *Product Moment Pearson*:

$$r = \frac{n(\sum xy - \sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi dimensi X dan dimensi Y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara dimensi X dan dimensi Y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian di kuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai Y kemudian di kuadratkan

## 2.16 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) menurut Ghazali yang dikutip dalam (Al-Baiti, 2017) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu *test* merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Menurut Masri Singarimbun, reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut *reliable*. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Menurut Sumadi Suryabrata, reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus *reliable* dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat (*likert*). Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

$r$  = reabilitas instrument

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma^2$  = ragam total

$\sum \sigma^2$  = Jumlah ragam butir

Jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$   $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

## 2.17 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan bidang ilmu statistika yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian data suatu penelitian. Statistik deskriptif adalah bagian dari ilmu statistik yang meringkas, menyajikan, dan mendeskripsikan data dalam bentuk yang mudah dibaca sehingga memberikan informasi tersebut lebih lengkap. Statistik Deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan dan fenomena, dengan kata lain hanya melihat gambaran secara umum dari data yang didapatkan.

Menurut Sugiyono (2004), "Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi". Statistik Deskriptif merupakan statistik yang fungsinya adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan atas suatu obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Statistik deskriptif pada penelitian diukur dari data variabel tertentu dari sekelompok responden. Teknik penjelasan yang digunakan pada data kuantitatif dapat menggunakan teknik pemusatan data dan teknik persebaran data.

Pemusatan data untuk mengukur gejala pusat (*tendency central*). Untuk mengetahui gejala pusat dari kelompok dengan cara mengetahui *mean*, modus, dan median. *Mean* merupakan teknik penjelasan kelompok yang berdasarkan atas nilai dari rata-rata kelompok. Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul dalam kelompok. Median merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disesuaikan urutannya dari nilai terkecil ke nilai terbesar atau dari nilai terbesar ke terkecil. Pemusatan data diukur dengan menggunakan *mean*, *median*, *modus*, persebaran data diukur dengan menggunakan *standart deviasi*, dan *varian*.

*Mean* diukur dengan menggunakan Persamaan 2.5

$$x = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_n}{n} \quad (2.5)$$

Pada Persamaan 2.5 terkait dengan mengukur *mean*,  $x$  adalah reliabilitas instrumen,  $x_1$  adalah nilai sampel ke-1,  $n$  adalah jumlah data. Dan *mean* sendiri adalah rata-rata dari nilai keseluruhan.

Median diukur dengan menggunakan Persamaan 2.6 untuk data ganjil dan Persamaan 2.7 untuk data genap

$$Me = x \frac{n+1}{n} \tag{2.6}$$

$$Me = \frac{1}{2} (x (\frac{n}{2}) + x (\frac{n}{2} + 1)) \tag{2.7}$$

Pada Persamaan 2.6 dan 2.7 terkait dengan mencari median dengan data ganjil dan dengan data genap.  $x$  adalah reliabilitas instrumen dan  $n$  adalah jumlah data. Median adalah mencari nilai tengah dari sebuah data. Sedangkan modus adalah nilai yang paling sering muncul atau yang frekuensinya paling tinggi.

Varian diukur dengan menggunakan Persamaan 2.8:

$$s^2 = \frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1} \tag{2.8}$$

Pada Persamaan 2.8 terkait dengan mencari varian dari sebuah data.  $s$  adalah varian sampel,  $x$  adalah entri dalam data,  $\bar{x}$  adalah *mean* dari sampel  $n$  adalah jumlah data. Varian adalah nilai yang menunjukkan tingkat variasi dalam sekelompok data.

Simpangan baku (standar deviasi) adalah akar kuadrat dari varian. Standar deviasi diukur dengan menggunakan Persamaan 2.9.

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_1 - x)^2}{n - 1}} \tag{2.9}$$

Pada Persamaan 2.9 terkait dengan mencari standar deviasi dari sebuah data.

Standar error adalah standar deviasi dibagi dengan akar kuadrat dari  $n$ , Standar error diukur dengan menggunakan Persamaan 2.10

$$SE = \frac{S}{\sqrt{n}} \tag{2.10}$$

Pada Persamaan 2.10 terkait dengan mencari standar error dari sebuah data SE adalah standar error,  $S$  adalah standar deviasi dan  $n$  adalah jumlah data.

SEM (Standar *error Mean*) adalah perkiraan *mean* berdasarkan standar *error* dari sebuah sampel.

$$SEM = \text{mean} \pm \text{standar error} \tag{2.11}$$



Pada Persamaan 2.11 terkait dengan mencari perkiraan *mean* berdasarkan standar error yang sudah dihitung dimana *mean* adalah hasil rata-rata, standar error adalah standar error dari sebuah data.

Setelah dilakukan penghitungan statistik deskriptif, hasil pemusatan data rata-rata dimasukkan ke dalam kategori skala. Kurva distribusi normal terbagi ke dalam enam bagian atau enam satuan standar deviasi. Tiga bagian terletak di kiri yang bernilai negatif dan tiga bagian terletak di kanan bernilai positif. Kategori dilakukan untuk melihat suatu variabel penelitian terdapat dalam tingkatan apa (Azwar, 2012). Kategori dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 yakni:

**Tabel 2.4 Kategori Nilai**

Rentang Nilai (%)	Kategori
$83.35 < X \leq 100$	Sangat Tinggi
$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
$33.34 < X \leq 50.01$	Cukup Rendah
$16.67 < X \leq 33.34$	Rendah
$0 < X \leq 16.67$	Sangat Rendah

Sumber: Azwar, 2012

Untuk menghitung nilai pada setiap variabel agar dapat disesuaikan dengan rentang nilai dan dikategorikan maka penghitungan dilakukan dengan rumus:

$$\text{Rentang Nilai} = \frac{\text{Nilai Mean}}{\text{Skala Nilai Tertinggi}} \times 100\% \quad (2.12)$$

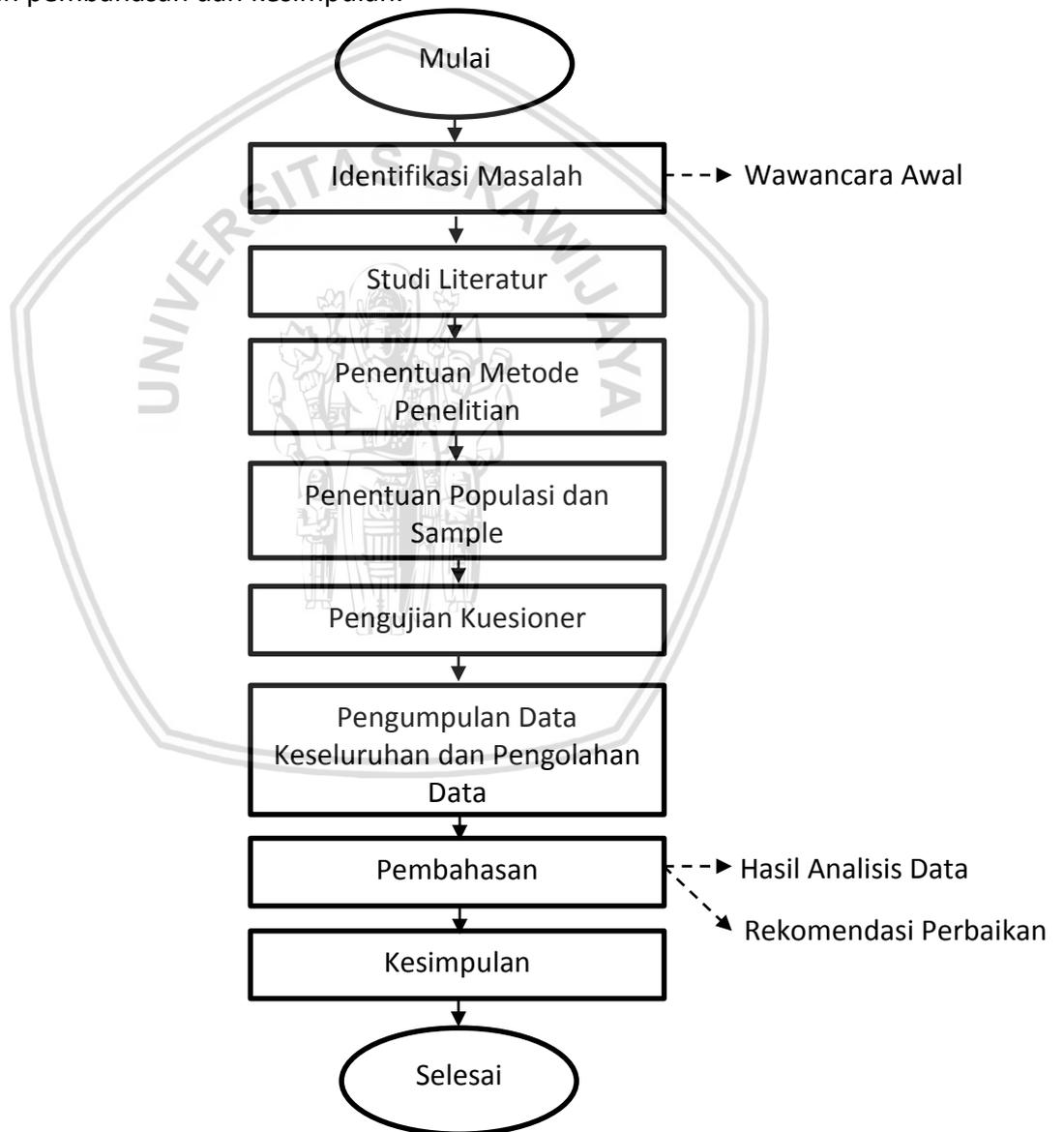
Jadi, statistik deskriptif merupakan salah satu metode statistika yang memberikan gambaran umum dari data yang telah dikumpulkan dan diolah. Tujuan utama dari statistik deskriptif adalah untuk menyajikan informasi dari data yang didapat dari lapangan. Informasi tersebut bisa berupa tabel, grafik, maupun diagram. Biasanya informasi tersebut akan digunakan untuk dianalisis lebih lanjut dengan metode lainnya.



## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Diagram Alur Penelitian

Dibawah ini merupakan diagram alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah apa aja yang terdapat pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Dilanjutkan dengan studi literatur dengan membaca penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Kemudian menentukan metode penelitian yang digunakan. Setelah itu mengumpulkan data dan mengolah data sesuai dengan metode yang telah ditentukan. Kemudian pembahasan dan kesimpulan.



Gambar 3.1 Gambar Diagram Alur Penelitian



### 3.2 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang ada pada objek penelitian untuk mengetahui apa saja dan sejauh apa penelitian yang kita lakukan. Untuk mengetahui masalah penelitian dilakukan observasi dengan mengamati *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno secara menyeluruh serta melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Layanan Informasi dan Kerjasama, kepada karyawan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dan kepada beberapa Pemustaka (anggota Perpustakaan) UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Setelah dilakukan observasi dan wawancara bahwa *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, terdapat temuan informasi bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno baru saja mengalami pembaharuan tampilan *website* pada 2016 lalu dalam upaya meningkatkan kualitas antarmuka dari *Website*. Tetapi karena belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, pembaharuan yang diberikan pihak Lembaga dirasa kurang tepat sasaran, berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa anggota perpustakaan, mereka kebanyakan jarang memanfaatkan layanan *Website*, dalam hal ini dapat diartikan bahwa pemanfaatan penggunaan *Website* masih cenderung rendah, terutama konten yang diangkat dirasa kurang menarik dan kurang *up to date* sehingga tak mampu meningkatkan minat pemustaka untuk memaksimalkan Layanan *Website* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, selain itu minimnya interaksi antara pemustaka dengan *Website* menjadi tanda tanya besar mengenai apakah yang salah dari *Website* tersebut sehingga penerapannya kurang maksimal, dan juga setelah dilakukan pembaharuan dari *Website* yang lama ke yang baru justru terjadi pengurangan fitur yang dimana pada *Website* yang lama di halaman depan sudah tersedia logo-logo *domain* untuk mengakses journal Internasional, jadi pemustaka tinggal klik pada logo tersebut dan langsung terhubung dengan halaman rumah dari Jurnal Internasional yang telah berlangganan dengan UPT Perpustakaan Bung Karno, tetapi pada *Website* yang baru justru fitur ini tidak lagi tersedia, dalam hal ini tentu sangat mengurangi tingkat kemudahan dari pemustaka untuk mengakses Journal Internasional. Maka dari itu pengukuran kualitas dalam layanan berbasis *Website* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan agar setiap pembaharuan yang dilakukan tepat sasaran (*Performance*) dan sesuai yang diharapkan masyarakat (*Importance*).

Sesuai deskripsi permasalahan diatas maka perlu untuk melakukan pengukuran kualitas layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu diperbaiki kualitasnya dari hasil kuesioner berdasarkan dimensi-dimensi pada *Webqual 4.0*.

### 3.3 Studi Literatur

Setelah mengetahui masalah yang harus diselesaikan maka langkah selanjutnya melakukan studi literatur yaitu mencari referensi teori dari para ahli yang relevan dan sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Referensi ini nantinya digunakan untuk mendukung penelitian ini dan dapat belajar dari penelitian sebelumnya agar peneliti tidak salah melangkah dalam melakukan penelitian ini. Studi literatur yang dijadikan pendukung penelitian ini dapat berupa buku, journal, artikel, dan lain lain yang terpenting berasal dari sumber terpercaya dan resmi sehingga informasi yang didapat tingkat Validitas Informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan dan dapat dipercaya.

### 3.4 Penentuan Metode Penelitian

Tahap selanjutnya setelah dilakukan studi literatur yaitu menentukan metode yang akan digunakan untuk penelitian. Dalam hal ini peneliti mempelajari dan mencari metode yang sesuai untuk menyelesaikan masalah pada penelitian ini. Untuk pengukuran kualitas *Website* peneliti menemukan 3 metode yang sesuai dengan tema penelitian ini diantaranya metode *Servqual*, *E-Govqual*, dan *Webqual*. Berdasarkan kajian peneliti terhadap beberapa jurnal ditemukan bahwa metode *Servqual* merupakan metode untuk mengevaluasi seluruh layanan yang diterapkan pada suatu organisasi, yang diantaranya termasuk layanan *Website* yang dilayankan pada suatu organisasi, jadi evaluasi pada metode ini tidak terfokus pada Layanan *Website*. Sedangkan metode *E-Govqual* dalam jurnal berjudul *E-Govqual: A multiple-item scale for assessing E-Government Service Quality* (Papadomichelaki Xenia & Mentzas Gregoris, 2011) metode *E-Govqual* dikhususkan untuk mengevaluasi seluruh layanan yang ada pada organisasi pemerintahan diantaranya juga penerapan layanan *Website* yang diterapkan pada organisasi pemerintahan, dan juga pada metode ini tidak terfokus mengevaluasi Layanan *Websitenya* saja. Dan yang terakhir adalah metode *Webqual* dimana pada metode ini hanya terfokus dan mendetail untuk mengevaluasi layanan *Website* yang diterapkan pada suatu lembaga, berdasarkan instrumen berupa dimensi pada setiap bagian layanan *Website* yang dievaluasi kualitasnya dan indikator pengukuran yang telah diuji oleh para ahli untuk mengukur *Website* terkemuka seperti Toko Buku *Online* Amazon.

Dalam penelitian yang berjudul *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence* (Yaghoubi Nour Mohammad, Armesh Hamed, Azadavar Raman, Nasrabadi Hashem, Khajooei Hamid, 2011) mengutip bahwa *Webqual* adalah alat untuk mengevaluasi Kualitas Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi situs *Web* dan Penggunaan alat ukur seperti *Webqual* membantu kami meninjau kemajuan dan menyelesaikan kelemahan yang mungkin terjadi. Menurut Voss Dikutip dari jurnal Tarigan Josua (2016), *Webqual* selangkah lebih maju untuk pengukuran kualitas *Website*. Dan dalam penelitian berjudul *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of*

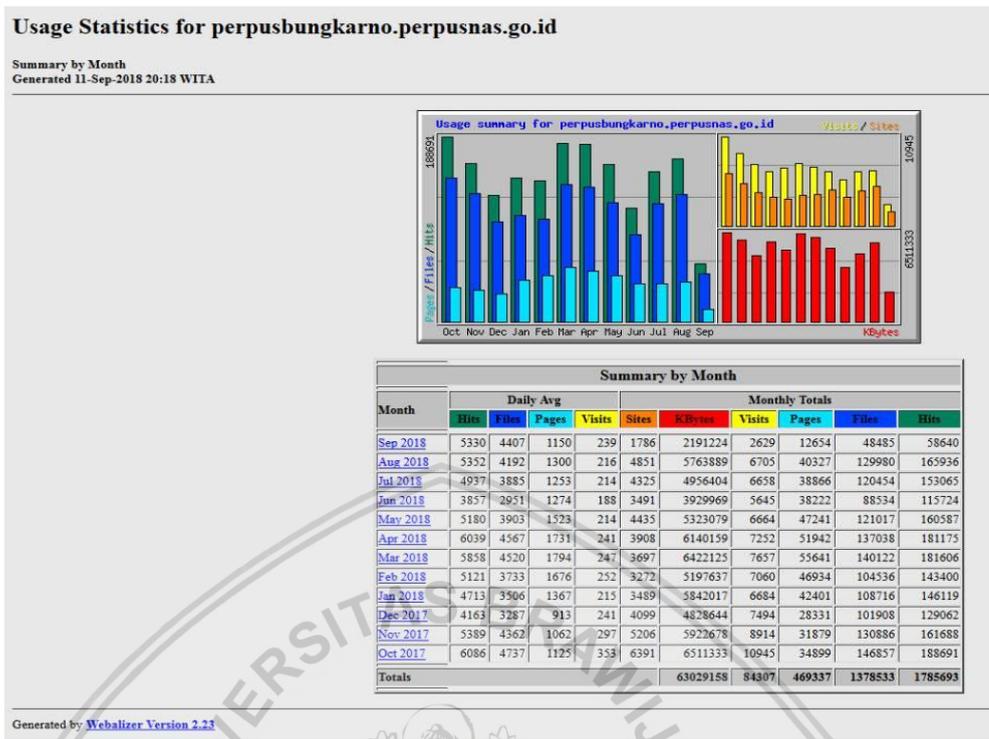
*Thailand (SET)* (Josua Tarigan, 2016) bahwa hasil dari pengujian instrument *Webqual* yang terdiri dari dimensi *Usability*, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi menunjukkan bahwa dengan *instrument* tersebut memang mampu digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini difokuskan untuk mengukur kualitas Layanan *Website* yang dimana permasalahan yang ditemukan peneliti berdasarkan wawancara kepada Kepala Bidang Layanan Informasi dan kerjasama serta kepada beberapa Pemustaka (anggota Perpustakaan) meliputi beberapa hal diantaranya Informasi yang kurang *up to date*, Informasi yang kurang menarik (Kualitas Informasi), terjadi pengurangan fitur sehingga tingkat kemudahan berkurang (*Usability*), dan respon lembaga yang kurang dalam menanggapi segala pertanyaan yang diberikan Pemustaka kepada organisasi (Kualitas Interaksi). Dari segala permasalahan tersebut dapat kita ambil keputusan bahwa metode yang digunakan untuk mengevaluasi Layanan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah *Webqual* versi 4.0 dengan 3 dimensi (*Usability*, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi) pemilihan versi 4.0 karena dimensi yang ada sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada penerapan Layanan *Website* di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Serta untuk pengolahan data pada penelitian ini digunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* yang terdiri dari Analisis Kesesuaian, Analisis Kesenjangan (*GAP*), serta Analisis Kuadran *IPA* untuk memetakan atribut yang harus dievaluasi kualitasnya. Metode *IPA* dipilih karena pada penelitian ini difokuskan pada persepsi pengguna atau Pemustaka (anggota Perpustakaan) saat menggunakan Layanan *Website* pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan Kualitas yang dirasakan (*Performance*) dan Kualitas yang diharapkan (*Importance*).

### 3.5 Penentuan Populasi dan Sample

Penentuan Populasi dan Sample dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah pasti responden pengunjung *Website* yang harus dikumpulkan datanya hal ini dilakukan guna mencegah kekurangan data yang mengakibatkan membesarnya tingkat error dari pengolahan data yang dihasilkan. Penulis telah berkoordinasi dengan bapak Suprpto S.T, M.T selaku dosen pembimbing satu dari penulis guna mendapatkan data yang benar-benar valid dan dapat digunakan sebagai acuan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk mengevaluasi kinerja *Websitenya*.

Dalam identifikasi Populasi ini penulis juga mendapatkan data jumlah pengunjung *Website* perbulan Juli, Agustus, September, dan data ini diberikan langsung oleh Bapak Heri Purwanto S.Kom selaku karyawan Bidang Otomasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.



Gambar 3.2 Statistik Pengunjung UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

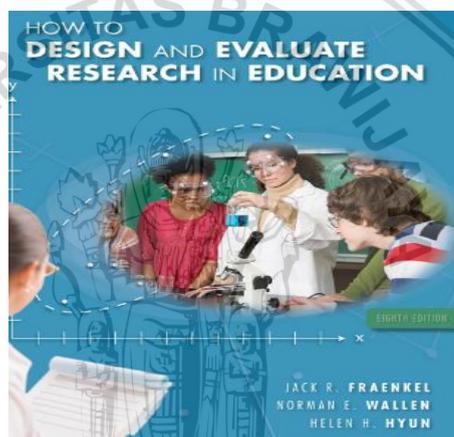
Sumber : UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, 2018

Pada koordinasi penulis dengan dosen pembimbing satu bahwa penentuan jumlah populasi diambil dari rata-rata pengunjung selama 3 bulan terakhir. Dalam data statistic pengunjung Website UPT Perpustakaan Bung Karno diatas dapa kita ketahui jumlah pengunjung pada bulan Juni adalah sebanyak 5.645 pengunjung, pada bulan Juli sebanyak: 6.658 pengunjung, dan pada bulan Agustus sebanyak 6.705 pengunjung, pada bulan September data pengunjung tidak dimasukan karena pada saat penelitian ini berlangsung adalah ketika dipertengahan bulan September jadi jumlah pengunjung yang didapatkan belum pada jumlah akhirnya.

Setelah kita kelompokan pengunjung selama 3 bulan terakhir, selanjutnya kita lakukan perhitungan rata-rata pengunjung selama 3 bulan terakhir. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata pengunjung per 3 bulan terakhir didapatkan hasil sebesar 6.336 pengunjung rata-rata pengunjung Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno per 3 bulan terakhir.

Pada referensi penulis dengan judul buku *How to Design and Evaluate Research in Education* oleh pengarang Jack R. Fraenkel dan kawan-kawan tahun 2012 menyatakan bahwa *“There are a few guidelines that we would suggest with regard to the minimum number of subjects needed. For descriptive studies, we think a sample with a minimum number of 100 is essential. For correlational studies, a sample of at least 50 is deemed necessary to establish the existence of*

a relationship. For experimental and causal comparative studies, we recommend a minimum of 30 individuals per group, although sometimes experimental studies with only 15 individuals in each group can be defended if they are very tightly controlled studies using.” Yang diartikan dengan Bahasa Indonesia adalah “Ada beberapa panduan yang kami sarankan sehubungan dengan jumlah minimum sample yang dibutuhkan. **Untuk studi deskriptif, kami pikir sampel dengan jumlah minimal 100 sangat penting.** Untuk studi korelasional, sampel minimal 50 dianggap perlu untuk menetapkan keberadaan suatu hubungan. Untuk studi komparatif eksperimental dan kausal, kami merekomendasikan minimal 30 individu per kelompok, meskipun kadang-kadang studi eksperimental dengan hanya 15 individu di setiap kelompok dapat dipertahankan jika mereka menggunakan studi yang dikontrol sangat ketat”. Dengan referensi buku ini dapat diambil kesimpulan bahwa dengan penelitian jenis Deskriptif seperti ini sample yang harus digunakan adalah sebanyak 100 sample, dan ini merupakan referensi yang sering digunakan oleh banyak peneliti lainnya.



**Gambar 3.3 Cover Buku *How to Design and Evaluate Research in Education* (Jack R. Fraenkel et al, 2012)**

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. *Non Probability sampling* adalah teknik pengambilan sample dimana setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui oleh Siregar yang dikutip dalam (Al-Baiti, 2017). Kategori Teknik yang pilih dalam *Non Probability sampling* adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Kriteria responden pada penelitian ini yaitu, responden yang memiliki pengalaman, menggunakan, mengakses, atau setidaknya memiliki beberapa pengetahuan tentang situs *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

### 3.6 Pengujian Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai data utama dalam proses analisis dan menentukan hasil penelitian. Kuesioner ini dibuat berdasarkan 3 dimensi pada metode *Webqual 4.0* yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan *Usability*. Terdapat 31 pertanyaan dengan pilihan jawaban berskala mulai dari sangat tidak setuju, sampai sangat setuju.

Kuesioner dibuat berdasar kebutuhan evaluasi *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Terdapat 31 pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan 3 dimensi pada *Webqual 4.0* dan disetiap dimensinya terbagi dalam beberapa indikator pengukuran. Pada dimensi *Usability* terdapat indikator (*Apperance, Ease of Use and Navigation, Learnability, Efficiency, Satisfaction*), Kualitas Informasi terdapat indikator (*Accuracy, Format, Relevance*) dan Kualitas Interaksi terdapat indikator (*Trust, Empathy, Responsiveness*) yang disesuaikan dengan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Sesuai dengan kebutuhan penelitian, pilihan jawaban yang terdapat pada kuesioner berupa skala *likert* yaitu berupa skala yang digunakan untuk mengukur suatu pernyataan atau pendapat seseorang sehingga pernyataan atau pendapat tersebut dapat dihitung secara akurat, nilai dari skala *likert*.

Setiap pertanyaan diberi bobot penilaian berupa skala likert dari 1 hingga 5 dengan ketentuan:

- 1 = sangat tidak setuju
- 2 = tidak setuju
- 3 = netral
- 4 = setuju
- 5 = sangat setuju

Selain pilihan jawaban tersebut didalam kuesioner ini juga terdapat kolom kritik dan saran yang harus diisi oleh responden untuk mendukung pengukuran *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Kuesioner disebar secara *Online* melalui berbagai sosial media dengan target Pemustaka (anggota Perpustakaan) diluar sample untuk pengumpulan data akhir, jadi anggota Perpustakaan yang sudah mengisi kuesioner untuk uji kuesioner tidak dapat lagi digunakan sebagai responden dalam pengumpulan data akhir. Kemudian kuesioner juga disebar dengan cetakan kertas di kantor UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan target utama Pemustaka (anggota Perpustakaan) yang telah menggunakan layanan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno tetapi diluar sample untuk pengumpulan data akhir, jadi anggota Perpustakaan yang sudah mengisi kuesioner untuk uji kuesioner tidak dapat lagi digunakan sebagai responden dalam pengumpulan data akhir. Jumlah responden yang dikumpulkan untuk pengumpulan data awal ini adalah sekitar 30 responden karena dalam jurnal *Initial Scale Development: Sample Size for Pilot Studies*

(Johanson George A. & Brooks Gordon P, 2009) mengutip bahwa “*the finding that point the increase in precision is minimal 24-36*”. Jadi untuk pengujian instrumen kuesioner, responden yang diperlukan antara 24-36 responden, dan pada penelitian ini telah ditetapkan bahwa sample yang digunakan untuk pengujian kuesioner adalah sebanyak 30 responden. Pada Pengumpulan data awal ini dilakukan 5 pengujian yang tujuannya untuk menguji kelayakan kuesioner melalui Uji Validitas (*Product Moment Corelation*) rumus dapat dilihat dalam persamaan (2.3), Uji Reliabilitas (*Cronbach Alpha*) rumus dapat dilihat dalam persamaan (2.4), Uji Normalitas menggunakan (*Kolmogorov Smirnov*) untuk menguji distribusi jawaban atau kualitas data yang didapat, Uji Linieritas untuk menguji apakah terdapat hubungan antara masing-masing dimensi, Uji Homogenitas untuk menguji varian-varian jawaban yang saling berhubungan antara masing-masing dimensi.

Sebelum dilakukannya pengumpulan data awal, dilakukan Uji keterbacaan Kuesioner yang bertujuan untuk menilai apakah konten soal pada kuesioner dapat dengan mudah dipahami oleh responden pada pengujian kuesioner dan pengumpulan data akhir. Pada uji keterbacaan kuesioner ini dilakukan kepada 4 expert diantaranya: Jawara Wahyu Faraday S.Kom, Istania Salma S.Kom, Philipus Joshua S.Kom, dan Andry Lesmana Japriatna S.Kom. Dari pendapat para expert tersebut Istania Salma S.Kom (Staff *Mybank*) menghaturkan bahwa kuesioner tersebut sudah mudah dipahami oleh calon responden, karena terdapat instruksi disetiap pertanyaan sehingga memperjelas responden dalam pengisian jawaban, hal tersebut juga selaras dengan buah pemikiran dari Jawara Wahyu Faraday S.Kom (Staff *KOMINFO* Kediri), dan Andry Lesmana Japriatna S.Kom (Staff PT. Astra) keduanya berpendapat bahwa keseluruhan pertanyaan sudah sesuai dengan indikator yang ingin diambil dan pada proses pengambilan jawaban tersebut tidak menyulitkan responden dalam menjawab pertanyaan tersebut. Sedangkan pendapat dari Philipus Josua S.Kom mengatakan bahwa perlu adanya perhatian khusus dalam beberapa soal dimana pemilihan kalimat harus jelas dan tegas apakah itu merupakan pernyataan atau pertanyaan agar tidak membingungkan calon responden terhadap soal dari pertanyaan tersebut.

### 3.7 Pengumpulan Data Keseluruhan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner yang telah lulus Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Homogenitas. Kuesioner disebarkan secara *Online* dan cetak. Kuesioner *Online* disebarkan melalui berbagai sosial media tanpa adanya batasan pekerjaan maupun usia responden namun terdapat kategori khusus yaitu calon responden adalah Pemustaka (anggota Perpustakaan) diluar sample uji kuesioner. Sedangkan untuk kuesioner cetak akan disebarkan di kantor UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, terdapat kategori khusus untuk responden dalam penelitian ini yaitu calon responden adalah Pemustaka (anggota Perpustakaan) diluar sample uji kuesioner.

Pada Pengumpulan data keseluruhan ini Kuesioner diharuskan telah lulus Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Homogenitas sehingga data yang didapat adalah data yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Seperti yang telah dipaparkan dalam buku *How to Design and Evaluate Research in Education* (Jack R. Fraenkel et al, 2012) jumlah sample yang dibutuhkan untuk penelitian deskriptif kuantitatif adalah 100 responden, dan untuk setelah itu dapat dilakukan analisis *IPA* diantaranya Analisis Kesesuaian, Analisis Kesenjangan (*GAP*), dan Analisis Kuadran *IPA*.

### 3.8 Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dapat dilakukan pengolahan data sesuai dengan rencana awal. Sesuai dengan skala *likert* data pada kuesioner dibagi sesuai dua jenis persepsi yaitu Kinerja dan Kepentingan, setelah itu dihitung berdasarkan poin (*Scoring*).

Kemudian jawaban dari masing responden yang ada di kuesioner akan dihitung masing-masing jumlah skala nilai per indikator (*Scoring*) dari tiap dimensi dengan menggunakan Microsoft Excel 2016. Masing-masing jumlah skala tersebut dibobot berdasarkan berikut ini:

- Skala 1 dikalikan skor 1
- Skala 2 dikalikan skor 2
- Skala 3 dikalikan skor 3
- Skala 4 dikalikan skor 4
- Skala 5 dikalikan skor 5

Langkah selanjutnya setelah dilakukan *Scoring*, ditemukan total skor dari persepsi Kinerja dan Kepentingan, yang nantinya digunakan untuk melakukan perhitungan Analisis Kesesuaian dimana total skor Kinerja dibagi total skor Kepentingan untuk kemudian dikali 100%. Selain itu juga ditemukan rata-rata dari total skor persepsi Kinerja dan Kepentingan, yang nantinya juga digunakan untuk melakukan Analisis Kesenjangan (*GAP*) dimana rata-rata dari skor persepsi Kinerja dikurangi rata-rata skor dari persepsi Kepentingan. Langkah berikutnya setelah ditemukan semua itu, dilakukan pemetaan terhadap jumlah jawaban Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju, yang nantinya akan digunakan untuk perhitungan Statistik Deskriptif sebagai pengujian Pemusatan data (*Mean, Modus, Median*) dan Persebaran Data (*Standart Deviasi, dan Varian*).

Pada analisis *IPA* (*Importance Performance Analysis*) terdapat tiga tahap analisis yaitu Analisis Kesesuaian untuk mengetahui kesesuaian antara Kinerja *Website* yang dirasakan sekarang (*Performance*) dibanding dengan harapan pengguna (*Importance*), rumus perhitungan Analisis Kesesuaian dapat dilihat pada persamaan (2.1). Kemudian tahap berikutnya yaitu Analisis Kesenjangan (*GAP*) analisis yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara kinerja

*Website* yang dirasakan saat ini (*Performance*) dengan kepentingan atau harapan pengguna pada setiap atributnya (*Importance*). Perhitungan analisis kesenjangan dilakukan sesuai dengan persamaan (2.2). Teknik analisis ini mencari hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui Analisis Kesenjangan (*GAP*), sehingga organisasi tidak hanya menilai kualitas keseluruhan pelayanannya sebagaimana dipersepsikan pengguna tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna.

Setelah dilakukan Analisis Kesesuaian dan Analisis Kesenjangan (*GAP*) kemudian tahap terakhir yaitu analisis kuadran *IPA*. Pada analisis kuadran *IPA* skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan dimasukkan kedalam grafis dua dimensi yang berpotongan pada dua sumbu yaitu sumbu X (Kinerja) dan sumbu Y (Kepentingan). Digaram Kartesius tersebut terbagi menjadi 4 kuadran sehingga nanti akan diketahui prioritas masing-masing atribut dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan posisi atribut tersebut dalam diagram kartesius *IPA*.

### 3.9 Pembahasan

Hasil dari pengolahan data di buat menjadi informasi yang lebih jelas mengikuti metode *Webqual 4.0*. Dari informasi tersebut dapat diketahui hasil pengukuran kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan dimensi- dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*. Berdasarkan metode *IPA* didapatkan hasil pengelompokan atribut ke dalam 4 kuadran yang masing-masing kuadran menunjukkan tingkat prioritas perbaikan sesuai tingkat Kinerja dan Kepentingannya. Dan dari hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan Evaluasi untuk perbaikan *Website* dan dapat dijadikan penunjuk arah bagi pengembang bahwa pembaharuan seperti apa yang tepat dan yang dibutuhkan oleh Pemustaka (anggota Perpustakaan) UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sehingga pembaharuan yang kurang maksimal ditahun 2016 tidak akan terulang kembali.

### 3.10 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dari sebuah penelitian yaitu kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Dari kesimpulan ini bisa diketahui secara singkat apakah kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno termasuk kategori layak atau tidak berdasarkan dimensi-dimensi pada *Webqual 4.0* dan *IPA*.

## BAB 4 UJI INSTRUMENT DAN PENGUMPULAN DATA

### 4.1 Uji Asumsi Klasik

#### 4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai dari data ini berdistribusi secara normal atau tidak dari satu data dengan data yang lainnya. Pada penelitian pengukuran kualitas Website pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno ini dilakukan uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Pada metode Kolmogorov-Smirnov ini memiliki acuan nilai signifikansi, yang dimana nilai tersebut sebagai *standart* apakah jawaban yang dihasilkan kepada suatu dimensi tersebut berdistribusi secara normal atau tidak, standart nilai pada metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) adalah 0.05. Pada pengujian normalitas untuk penelitian ini di ujikan pada 3 dimensi dari *Webqual* yang dibenamkan dalam kuesioner penelitian ini yaitu dimensi *Usability*, dimensi Informasi, dan dimensi Interaksi, yang diuji coba pada 30 responden. Pada pegujian normalitas ini dibagi menjadi dua fase jawaban, yaitu berdasarkan kinerja (*Performance*), dan kepentingan (*Importance*). Berikut ini merupakan hasil dari pengujian normalitas terhadap 3 dimensi berdasarkan fase jawaban kinerja (*Performance*):

Tabel 4.1 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Usability Quality* (Kinerja)

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	3.51561663
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.747

Pada pengujian Normalitas pada dimensi *Usability* fase jawaban kinerja menghasilkan nilai 0.747 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Usability* memiliki normalitas jawaban yang sesuai dengan distribusi jawan yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* (kinerja) telah lulus uji normalitas dan nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

**Tabel 4.2 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Information Quality* (Kinerja)**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.69747778
Most Extreme Differences	Absolute	.141
	Positive	.062
	Negative	-.141
Kolmogorov-Smirnov Z		.772
Asymp. Sig. (2-tailed)		.591

Pada pengujian Normalitas pada dimensi Informasi fase jawaban kinerja menghasilkan nilai 0.591 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi Informasi memiliki normalitas jawaban yang sesuai dengan distribusi jawan yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi Informasi (kinerja) telah lulus uji normalitas dan nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

**Tabel 4.3 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Service Interaction Quality* (Kinerja)**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.95432518
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.088
	Negative	-.126
Kolmogorov-Smirnov Z		.690
Asymp. Sig. (2-tailed)		.728

Pada pengujian Normalitas pada dimensi Interaksi fase jawaban kinerja menghasilkan nilai 0.728 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi Interaksi memiliki normalitas jawaban yang sesuai dengan distribusi jawan yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi Interaksi (kinerja) telah lulus uji normalitas dan



nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

**Tabel 4.4 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Usability Quality* (Kepentingan)**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.5377715
	Std. Deviation	4.49771152
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.113
	Negative	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		.717
Asymp. Sig. (2-tailed)		.682

Pada pengujian Normalitas pada dimensi *Usability* fase jawaban kepentingan menghasilkan nilai 0.682 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *Usability* memiliki normalitas jawaban yang sesuai dengan distribusi jawan yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* (kepentingan) telah lulus uji normalitas dan nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

**Tabel 4.5 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Information Quality* (Kepentingan)**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.42074056
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.067
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		.661
Asymp. Sig. (2-tailed)		.775

Pada pengujian Normalitas pada dimensi Informasi fase jawaban kepentingan menghasilkan nilai 0.775 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi Informasi memiliki normalitas



jawaban yang sesuai dengan distribusi jawaban yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi Informasi (kepentingan) telah lulus uji normalitas dan nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

**Tabel 4.6 Pengujian Normalitas terhadap dimensi *Service Interaction Quality* (Kepentingan)**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	2.36137551
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.489
Asymp. Sig. (2-tailed)		.971

Pada pengujian Normalitas pada dimensi Interaksi fase jawaban kepentingan menghasilkan nilai 0.971 yang dimana nilai tersebut melampaui dari standart nilai uji normalitas yaitu sebesar 0.05 yang telah dijelaskan sebelumnya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi Interaksi memiliki normalitas jawaban yang sesuai dengan distribusi jawaban yang normal, dan dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa dimensi Interaksi (kepentingan) telah lulus uji normalitas dan nantinya jawaban yang akan dihasilkan dari dimensi ini merupakan jawaban yang berdistribusi secara normal dan akurat.

#### 4.1.2 Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variable terdapat hubungan yang linier atau tidak (Ghozali, 2016). Pada pengujian linieritas ini terdapat standart nilai signifikansi, dari standart nilai tersebut yang nantinya sebagai acuan apakah terdapat hubungan linier antara variable X (independen) dengan variable Y (dependen). Standart signifikansi dari uji linieritas ini adalah < 0.05 yang berarti terdapat hubungan antara variable X (independent) terhadap variable Y (dependen), apabila nilainya > 0.05 dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan yang linier antara variable X (independen) dengan variable Y (dependen). Berikut ini merupakan hasil pengujian linieritas terhadap 3 dimensi yaitu dimensi *Usability*, dimensi Informasi, dan dimensi Interaksi :

**Tabel 4.7 Pengujian Linieritas dimensi *Usability Quality* terhadap dimensi *Information Quality* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
USABILITY * INFORMASI	Between Groups	(Combined)	1275.617	15	85.041	9.779	.000
		Linearity	1021.309	1	1021.309	117.440	.000
		Deviation from Linearity	254.307	14	18.165	2.089	.090
Within Groups			121.750	14	8.696		
Total			1397.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi *Usability* terhadap dimensi Informasi fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.8 Pengujian Linieritas dimensi *Usability Quality* terhadap dimensi *Service Interaction Quality* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
USABILITY * INTERAKSI	Between Groups	(Combined)	1140.533	13	87.733	5.466	.001
		Linearity	766.105	1	766.105	47.726	.000
		Deviation from Linearity	374.428	12	31.202	1.944	.107
Within Groups			256.833	16	16.052		
Total			1397.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi *Usability* terhadap dimensi Interaksi fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.9 Pengujian Linieritas dimensi *Information Quality* terhadap dimensi *Usability Quality* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INFORMASI * USABILITY	Between Groups	(Combined)	922.017	15	61.468	19.145	.000
		Linearity	706.738	1	706.738	220.119	.000
		Deviation from Linearity	215.279	14	15.377	4.789	.003
Within Groups			44.950	14	3.211		
Total			966.967	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Informasi terhadap dimensi *Usability* fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.



**Tabel 4.10 Pengujian Linieritas dimensi *Information Quality* terhadap dimensi *Service Interaction Quality* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INFORMASI * INTERAKSI	Between Groups	(Combined)	880.267	13	67.713	12.496	.000
		Linearity	595.327	1	595.327	109.864	.000
		Deviation from Linearity	284.940	12	23.745	4.382	.004
Within Groups			86.700	16	5.419		
Total			966.967	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.11 Pengujian Linieritas dimensi *Service Interaction Quality* terhadap dimensi *Usability* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INTERAKSI * USABILITY	Between Groups	(Combined)	522.917	15	34.861	2.904	.027
		Linearity	378.822	1	378.822	31.559	.000
		Deviation from Linearity	144.095	14	10.292	.857	.611
Within Groups			168.050	14	12.004		
Total			690.967	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.12 Pengujian Linieritas dimensi *Service Interaction Quality* terhadap dimensi *Information Quality* (Kinerja)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INTERAKSI * INFORMASI	Between Groups	(Combined)	525.883	15	35.059	2.973	.024
		Linearity	425.404	1	425.404	36.077	.000
		Deviation from Linearity	100.480	14	7.177	.609	.818
Within Groups			165.083	14	11.792		
Total			690.967	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi fase jawaban kinerja mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.



**Tabel 4.13 Pengujian Linieritas dimensi *Usability Quality* terhadap dimensi *Information Quality* (Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
USABILITY * INFORMASI	Between Groups	(Combined)	1429.833	13	109.987	5.340	.001
		Linearity	1020.033	1	1020.033	49.526	.000
		Deviation from Linearity	409.800	12	34.150	1.658	.171
Within Groups			329.533	16	20.596		
Total			1759.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi *Usability* terhadap dimensi Informasi fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.14 Pengujian Linieritas dimensi *Usability Quality* terhadap dimensi *Service Interaction Quality* (Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
USABILITY * INTERAKSI	Between Groups	(Combined)	1125.533	14	80.395	1.903	.114
		Linearity	1016.592	1	1016.592	24.058	.000
		Deviation from Linearity	108.941	13	8.380	.198	.997
Within Groups			633.833	15	42.256		
Total			1759.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi *Usability* terhadap dimensi Interaksi fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.15 Pengujian Linieritas dimensi *Information Quality* terhadap dimensi *Usability Quality* (Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INFORMASI * USABILITY	Between Groups	(Combined)	735.700	17	43.276	7.454	.001
		Linearity	466.930	1	466.930	80.428	.000
		Deviation from Linearity	268.770	16	16.798	2.893	.034
Within Groups			69.667	12	5.806		
Total			805.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Informasi terhadap dimensi *Usability* fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.16 Pengujian Linieritas dimensi *Information Quality* terhadap dimensi *Service Interaction Quality*(Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INFORMASI * INTERAKSI	Between Groups	(Combined)	710.700	14	50.764	8.044	.000
		Linearity	618.012	1	618.012	97.924	.000
		Deviation from Linearity	92.688	13	7.130	1.130	.406
Within Groups			94.667	15	6.311		
Total			805.367	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.17 Pengujian Linieritas dimensi *Service Interaction Quality* terhadap dimensi *Usability Quality* (Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INTERAKSI * USABILITY	Between Groups	(Combined)	641.300	17	37.724	3.726	.013
		Linearity	440.759	1	440.759	43.532	.000
		Deviation from Linearity	200.541	16	12.534	1.238	.359
Within Groups			121.500	12	10.125		
Total			762.800	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.

**Tabel 4.18 Pengujian Linieritas dimensi *Service Interaction Quality* terhadap dimensi *Information Quality* (Kepentingan)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
INTERAKSI * INFORMASI	Between Groups	(Combined)	706.183	13	54.322	15.351	.000
		Linearity	585.348	1	585.348	165.421	.000
		Deviation from Linearity	120.836	12	10.070	2.846	.027
Within Groups			56.617	16	3.539		
Total			762.800	29			

Pada hasil pengujian linieritas ini dapat kita ketahui bahwa antara dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi fase jawaban kepentingan mendapatkan nilai 0.000 yang dimana dengan hasil ini berdasarkan standart acuan linieritas yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi ini memiliki hubungan linieritas yang sangat kuat.



### 4.1.3 Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-varansi dua buah distribusi atau lebih. Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka distribusi data adalah homogen, dan jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka distribusi data adalah tidak homogen (Raharjo Sahid, 2017). Pada pengujian homogenitas ini menguji distribusi jawaban diantara 3 dimensi yang terkait diantaranya adalah dimensi *Usability*, dimensi Informasi, dan dimensi Interaksi yang dibedakan menjadi dua fase jawaban yaitu kinerja (*Performance*), dan kepentingan (*Importance*). Berikut ini adalah hasil dari pengujian homogenitas :

**Tabel 4.19 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* (Kinerja)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
INFORMASI	2.380	9	17	.059
INTERAKSI	1.693	9	17	.167

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* adalah 0.59 dan 0.167 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* telah lulus uji homogenitas.

**Tabel 4.20 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi (Kinerja)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
USABILITY	1.631	9	17	.184
INTERAKSI	1.693	9	17	.167

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi adalah 0.184 dan 0.167 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi telah lulus uji homogenitas.

**Tabel 4.21 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Interaksi (Kinerja)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
USABILITY	1.631	9	17	.184
INFORMASI	2.380	9	17	.059

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi *Usability* dan dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi adalah 0.184 dan 0.59 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* dan dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi telah lulus uji homogenitas.

**Tabel 4.22 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* (Kepentingan)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
INFORMASI	2.068	8	18	.096
INTERAKSI	1.260	8	18	.323

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* adalah 0.96 dan 0.323 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi Informasi dan dimensi Interaksi terhadap dimensi *Usability* telah lulus uji homogenitas.

**Tabel 4.23 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi (Kepentingan)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
USABILITY	1.771	8	18	.149
INTERAKSI	1.260	8	18	.323

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi adalah 0.149 dan 0.323 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Informasi telah lulus uji homogenitas.

**Tabel 4.24 Pengujian Homogenitas untuk variable dimensi *Usability* dan dimensi Interaksi terhadap dimensi Interaksi (Kepentingan)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
USABILITY	1.771	8	18	.149
INFORMASI	2.068	8	18	.096

Pada hasil pengujian homogenitas yang telah ditunjukkan pada table diatas dapat kita ketahui bahwa nilai signifikansi dimensi *Usability* dan dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi adalah 0.149 dan 0.96 yang berarti nilai tersebut telah memenuhi bahkan melampaui dari nilai standart uji homogenitas yang telah dijelaskan sebelumnya, dari hasil ini maka dapat dinyatakan bahwa dimensi *Usability* dan dimensi Informasi terhadap dimensi Interaksi telah lulus uji homogenitas.

#### 4.2 Hasil Uji Validitas

Setelah seluruh data ditabulasi barulah dilakukan Uji Validitas untuk menguji apakah instrument ini layak dijadikan alat untuk pengumpulan data dan data yang didapatkan merupakan data yang Valid dan dapat dilakukan analisis setelahnya. Pada pengujian Kuesioner ini menggunakan aplikasi SPSS versi 20, dan untuk Uji Validasi pada SPSS versi 20 ini menggunakan Metode *Product Moment Pearson Corelasion*. Setelah dilakukan pengolahan data untuk dilakukan Uji Validitas kemudian didapatkan nilai suatu indikator yang dimana nilai itu harus sesuai dengan standart nilai validasi dalam statistika untuk indikator tersebut dinyatakan Valid untuk mengukur suatu objek yang ingin diteliti. Dalam (Al-Baiti, 2017) "Standart yang digunakan untuk menentukan layak atau tidaknya suatu item untuk digunakan adalah dengn acuan r tabel product moment dimana pada tabel tersebut terdapat berbagai standart nilai validasi item sesuai dengan jumlah item (responden) yang dilakukan uji validasi".

Tabel 4.25 Standart Nilai r table *Product Moment Pearson Corelasion*

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Pada Uji Validitas ini terdapat 31 pertanyaan untuk responden termasuk 7 pertanyaan demografi, dan 3 pertanyaan merupakan pertanyaan kesan dan pesan terhadap *Website* ini. Jadi uji Validitas ini menguji 21 indikator utama yang diujikan pada 30 responden, jadi jika kita mencocokkan pada r-table diatas maka tetapan nilai untuk setiap indikator bisa lolos uji Validitas adalah 0,361. Setelah dilakukan pencocokan tetapan nilai r-table, barulah dilakukan pengolahan uji Validitas dengan menggunakan SPSS versi 20. Berikut ini merupakan daftar kode indikator yang di uji dalam uji Validitas:



Tabel 4.26 Dimensi *Usability* (DU)

Kode Uji	Deskripsi Indikator
DU-1	Pengguna merasa <i>Website</i> mudah digunakan
DU-2	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti
DU-3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i>
DU-4	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
DU-5	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
DU-6	Pengguna merasa pengetahuannya bertambah setelah membuka <i>Website</i>
DU-7	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi
DU-8	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan

Tabel 4.27 Dimensi Informasi (DIF)

Kode Uji	Deskripsi Indikator
DIF-1	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya
DIF-2	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini
DIF-3	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti
DIF-4	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail
DIF-5	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang relevan
DIF-6	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno akurat
DIF-7	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Sesuai dengan Format Penulisan

Tabel 4.28 Dimensi Interaksi (DIN)

Kode Uji	Deskripsi Indikator
DIN-1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
DIN-2	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
DIN-3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya

**Tabel 4.29 Dimensi Interaksi (DIN) – (Lanjutan)**

Kode Uji	Deskripsi Indikator
DIN-4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
DIN-5	<i>Website</i> memberikan Layanan sesuai yang dijanjikan
DIN-6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi.

Tabel diatas merupakan *point* utama yang diujikan dalam uji Validitas, dan berikut ini merupakan hasil dari Uji Validitas pada 21 indikator utama, yang diujikan pada 30 responden:

**Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja**

		DIN_4	DIN_5	DIN_6	Nilai_Kinerja
DU_1	Pearson Correlation	.029	.222	.161	.431
	Sig. (2-tailed)	.880	.239	.395	.018
	N	30	30	30	30
DU_2	Pearson Correlation	.471**	.569**	.397*	.834**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.030	.000
	N	30	30	30	30
DU_3	Pearson Correlation	.400*	.600**	.437*	.739
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30
DU_4	Pearson Correlation	.518**	.463*	.370*	.831
	Sig. (2-tailed)	.003	.010	.044	.000
	N	30	30	30	30
DU_5	Pearson Correlation	.573**	.606**	.541**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30
DU_6	Pearson Correlation	.545**	.581**	.406*	.867**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.026	.000
	N	30	30	30	30
DU_7	Pearson Correlation	.468**	.499**	.353	.812
	Sig. (2-tailed)	.009	.005	.055	.000
	N	30	30	30	30
DU_8	Pearson Correlation	.693**	.549**	.635**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30

Pada hasil pengujian Validitas terhadap kinerja, indikator Dimensi *Usability* (DU) dari nomor 1-8 semua melebihi 0,361 atau standart r-table, semua hasil itu ditunjukkan oleh kotak merah dimana hampir semua indikator bernilai 0,4 keatas



dengan hasil ini berarti seluruh indikator Dimensi *Usability* sudah Valid terhadap Penilaian Kinerja.

**Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja – (Lanjutan)**

		DIN_4	DIN_5	DIN_6	Nilai_Kinerja
DIF_1	Pearson Correlation	.394*	.420*	.156	.783**
	Sig. (2-tailed)	.031	.021	.409	.000
	N	30	30	30	30
DIF_2	Pearson Correlation	.486**	.489**	.260	.769**
	Sig. (2-tailed)	.006	.006	.165	.000
	N	30	30	30	30
DIF_3	Pearson Correlation	.703**	.605**	.508**	.894
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000
	N	30	30	30	30
DIF_4	Pearson Correlation	.738**	.553**	.535**	.849
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30
DIF_5	Pearson Correlation	.526**	.536**	.359	.803
	Sig. (2-tailed)	.003	.002	.052	.000
	N	30	30	30	30
DIF_6	Pearson Correlation	.506**	.594**	.283	.813
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.129	.000
	N	30	30	30	30
DIF_7	Pearson Correlation	.444*	.480**	.435*	.807
	Sig. (2-tailed)	.014	.007	.016	.000
	N	30	30	30	30
DIN_1	Pearson Correlation	.642**	.668**	.495**	.731
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000
	N	30	30	30	30
DIN_2	Pearson Correlation	.624**	.516**	.523**	.809
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.003	.000
	N	30	30	30	30
DIN_3	Pearson Correlation	.655**	.598**	.519**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30
DIN_4	Pearson Correlation	1	.749**	.741**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
DIN_5	Pearson Correlation	.749**	1	.734**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30

**Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kinerja – (Lanjutan)**

		DIN_4	DIN_5	DIN_6	Nilai_Kinerja
DIN_6	Pearson Correlation	.741**	.734**	1	<b>.597</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Nilai_Kinerja	Pearson Correlation	.722**	.736**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

Pada hasil pengujian Validitas terhadap indikator Dimensi Informasi (DIF) dari nomor 1-7 dan Dimensi Interaksi (DIN) dari nomor 1-6 semua melebihi 0,361 atau standart r-table, semua hasil itu ditunjukkan oleh kotak merah dimana hampir semua indikator bernilai 0,5 keatas dengan hasil ini berarti seluruh indikator Dimensi Informasi (DIF) dan Dimensi Interaksi (DIN) sudah Valid terhadap Penilaian Kinerja.

**Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan**

		DIN_6	Nilai_Kepentingan
DU_1	Pearson Correlation	.484**	<b>.690</b>
	Sig. (2-tailed)	.007	.000
	N	30	30
DU_2	Pearson Correlation	.621**	<b>.769</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DU_3	Pearson Correlation	.564**	<b>.743</b>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
DU_4	Pearson Correlation	.564**	<b>.844</b>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
DU_5	Pearson Correlation	.619**	<b>.848</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DU_6	Pearson Correlation	.563**	<b>.897</b>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
DU_7	Pearson Correlation	.518**	<b>.831</b>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000
	N	30	30

Pada hasil pengujian Validitas terhadap kepentingan, indikator Dimensi *Usability* (DU) dari nomor 1-8 semua melebihi 0,361 atau standart r-table, semua hasil itu ditunjukkan oleh kotak merah dimana hampir semua indikator bernilai 0,6 keatas dengan hasil ini berarti seluruh indikator Dimensi *Usability* sudah Valid terhadap Penilaian Kepentingan.

**Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan**

		DIN_6	Nilai_Kepentingan
DU_8	Pearson Correlation	.683**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIF_1	Pearson Correlation	.549**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000
	N	30	30
DIF_2	Pearson Correlation	.519**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000
	N	30	30

**Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan (Lanjutan)**

DIF_3	Pearson Correlation	.568**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
DIF_4	Pearson Correlation	.627**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIF_5	Pearson Correlation	.608**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIF_6	Pearson Correlation	.502**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000
	N	30	30
DIF_7	Pearson Correlation	.636**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIN_1	Pearson Correlation	.558**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	30	30
DIN_2	Pearson Correlation	.737**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIN_3	Pearson Correlation	.598**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIN_4	Pearson Correlation	.611**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30
DIN_5	Pearson Correlation	.782**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	30	30

**Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas terhadap Penilaian Kepentingan (Lanjutan)**

		DIN_6	Nilai_Kepentingan
DIN_6	Pearson Correlation	1	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Nilai_Kepentingan	Pearson Correlation	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

Pada hasil pengujian Validitas terhadap indikator Dimensi Informasi (DIF) dari nomor 1-7 dan Dimensi Interaksi (DIN) dari nomor 1-6 semua melebihi 0,361 atau standart r-table, semua hasil itu ditunjukkan oleh kotak merah dimana hampir semua indikator bernilai 0,7 keatas dengan hasil ini berarti seluruh indikator Dimensi Informasi (DIF) dan Dimensi Interaksi (DIN) sudah Valid terhadap Penilaian Kepentingan.

### 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah sebelumnya telah dilakukan uji Validitas yang keseluruhan hasilnya telah dinyatakan Valid karena nilai yang didapatkan melebihi nilai r-table atau 0,366, dan telah dikonfirmasi oleh Dosen Pembimbing 1 atau bapak Suprpto S.T, M.T barulah peneliti melakukan Uji Reliabilitas untuk mengetahui apakah instrument ini dapat digunakan terus menerus dengan mendapatkan hasil yang tetap Konstan walau digunakan terus menerus. Pada uji Reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* karena kuesioner ini merupakan jenis angket bertingkat, dan metode *Cronbach Alpha* ini sudah sangat dipercaya oleh banyak peneliti untuk menguji Reliabilitas dari instrument. Dalam (Al-Baiti, 2017) bahwa "Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ ." Berikut ini merupakan hasil uji Reliabilitas dari Instrument ini:

**Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kinerja (Seluruh Indikator)**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	21

Tabel diatas yang dikotak merah merupakan hasil dari pengujian Reliabilitas, nilai tersebut merupakan nilai rata-rata dari keseluruhan nilai indikator pada

saat diuji Reliabilitas instrument. Nilai tersebut dalam statistika dibaca 0,965, dengan nilai tersebut berarti melebihi 0,700 yang dimana itu merupakan syarat untuk suatu instrument dapat LULUS uji Reliabilitas, dan dari hasil ini dapat dikatakan instrument ini telah LULUS uji Reliabilitas dan telah dikonfirmasi oleh pembimbing 1 atau bapak Suprpto S.T, M.T.

**Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kinerja**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU_1	68.10	252.438	.366	.968
DU_2	67.57	240.116	.812	.963
DU_3	67.77	240.392	.703	.964
DU_4	67.47	240.395	.810	.963
DU_5	67.57	241.082	.837	.962
DU_6	67.60	238.938	.849	.962
DU_7	67.63	241.689	.788	.963
DU_8	67.67	245.747	.710	.964
DIF_1	67.67	246.092	.760	.963
DIF_2	67.70	243.252	.741	.963
DIF_3	67.57	237.978	.880	.962
DIF_4	67.90	245.472	.833	.963
DIF_5	67.77	244.875	.782	.963
DIF_6	67.77	241.978	.790	.963
DIF_7	67.70	245.459	.786	.963
DIN_1	67.73	242.547	.696	.964
DIN_2	67.63	242.585	.787	.963
DIN_3	67.73	242.271	.805	.963
DIN_4	67.87	246.257	.692	.964
DIN_5	67.77	247.771	.710	.964
DIN_6	67.83	252.075	.561	.965

Tabel diatas yang dikotak merah merupakan hasil dari pengujian Reliabilitas, nilai tersebut merupakan nilai satuan dari masing-masing nilai indikator pada saat diuji Reliabilitas instrument, dapat kita ketahui kode DU merupakan Dimensi *Usability*, kode DIF merupakan Dimensi Informasi, dan kode DIN merupakan Dimensi Interaksi. Nilai pada masing-masing indikator dapat dibaca 0,9... sesuai dengan standart baca dari statistika dan dengan nilai tersebut berarti melebihi 0,700 yang dimana itu merupakan syarat untuk suatu instrument dapat LULUS uji Reliabilitas, dan dari hasil ini dapat dikatakan instrument ini telah LULUS uji Reliabilitas dan telah dikonfirmasi oleh pembimbing 1 atau bapak Suprpto S.T, M.T.



**Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kepentingan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	21

Tabel diatas yang dikotak merah merupakan hasil dari pengujian Reliabilitas, nilai tersebut merupakan nilai rata-rata dari keseluruhan nilai indikator pada saat diuji Reliabilitas instrument. Nilai tersebut dalam statistika dibaca 0,968, dengan nilai tersebut berarti melebihi 0,700 yang dimana itu merupakan syarat untuk suatu instrument dapat LULUS uji Reliabilitas, dan dari hasil ini dapat dikatakan instrument ini telah LULUS uji Reliabilitas dan telah dikonfirmasi oleh pembimbing 1 atau bapak Suprpto S.T, M.T.

**Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penilaian Kepentingan**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU_1	69.77	261.495	.654	.968
DU_2	69.87	255.706	.737	.967
DU_3	69.80	258.097	.710	.967
DU_4	69.80	254.234	.822	.966
DU_5	70.00	252.828	.826	.966
DU_6	69.83	251.316	.882	.965
DU_7	69.93	252.547	.807	.966
DU_8	69.90	262.300	.676	.967
DIF_1	69.83	259.523	.825	.966
DIF_2	69.67	263.333	.777	.966
DIF_3	69.67	260.851	.761	.966
DIF_4	69.93	262.064	.776	.966
DIF_5	69.97	264.240	.702	.967
DIF_6	69.73	263.237	.648	.968
DIF_7	69.77	264.461	.760	.967
DIN_1	69.70	259.045	.733	.967
DIN_2	69.87	258.533	.795	.966
DIN_3	69.90	260.645	.757	.967
DIN_4	69.87	259.361	.742	.967
DIN_5	69.97	259.068	.816	.966
DIN_6	69.90	260.714	.755	.967



Tabel diatas yang dikotak merah merupakan hasil dari pengujian Reliabilitas, nilai tersebut merupakan nilai satuan dari masing-masing nilai indikator pada saat diuji Reliabilitas instrument, dapat kita ketahui kode **DU** merupakan **Dimensi Usability**, kode **DIF** merupakan **Dimensi Informasi**, dan kode **DIN** merupakan **Dimensi Interaksi**. Nilai pada masing-masing indikator dapat dibaca 0,9... sesuai dengan standart baca dari statistika dan dengan nilai tersebut berarti melebihi 0,700 yang dimana itu merupakan syarat untuk suatu instrument dapat LULUS uji Reliabilitas, dan dari hasil ini dapat dikatakan instrument ini telah LULUS uji Reliabilitas dan telah dikonfirmasi oleh pembimbing 1 atau bapak Suprpto S.T, M.T.

#### 4.4 Pengumpulan Data

Setelah selesai dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas sebagai pra syarat layak atau tidaknya alat pengumpul data yang berupa angket atau kuesioner yang digunakan, maka setelah itu telah ditetapkan bahwa kuesioner yang digunakan peneliti telah LULUS uji Validitas dan Reliabilitas dan dinyatakan layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Pada pengumpulan data ini diambil 100 responden anggota Perpustakaan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai sample pengumpulan data, dan jumlah ini sesuai dengan kesepakatan peneliti dengan bapak Suprpto S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing satu berdasarkan buku *How to Design and Evaluate Research in Education* oleh pengarang Jack R. Fraenkel dan kawan-kawan tahun 2012 menyatakan bahwa "There are a few guidelines that we would suggest with regard to the minimum number of subjects needed. For descriptive studies, we think a sample with a minimum number of 100 is essential." Yang diartikan dengan Bahasa Indonesia adalah "Ada beberapa panduan yang kami sarankan sehubungan dengan jumlah minimum sample yang dibutuhkan. Untuk studi deskriptif, kami pikir sampel dengan jumlah minimal 100 sangat penting.". Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner cetak dan *Online*, dari kuesioner cetak didapatkan 77responden yang bersedia mengisi, dan dari kuesioner *Online* didapatkan 23 responden yang bersedia mengisi angket tersebut, jadi total data yang terkumpul adalah 100 responden.

##### 4.4.1 Demografi Responden

Berikut ini merupakan Demografi Responden dari data keseluruhan yang sudah terkumpul sebanyak 100 responden yang dipetakan dalam Jenis Kelamin, Intensitas Penggunaan *Website*, dan Pekerjaan Responden. Berikut ini penjabaran data demografi responden yang telah mengisi kuesioner secara cetak dan *Online*:

###### 4.4.1.1 Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini jenis kelamin responden dibagi menjadi dua jenis yaitu laki-laki dan perempuan:

Tabel 4.41 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)			Presentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
Laki – laki	8	8	16	16 %
Perempuan	15	69	84	84 %
<b>Jumlah</b>			100	100 %

Berdasarkan data pada table diatas, untuk kuesioner *Online* didapatkan 8 responden berjenis kelamin laki-laki dan 15 responden berjenis kelamin Perempuan, total dari pengumpulan kuesioner *Online* adalah 23. Dari pengumpulan secara kuesioner cetak didapatkan 8 responden berjenis kelamin laki-laki dan 69 responden berjenis kelamin perempuan total dari pengumpulan secara kuesioner cetak adalah 77 responden. Secara presentase sebanyak 16% pengguna *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berjenis kelamin laki-laki dan 84% pengguna *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno berjenis kelamin perempuan, dengan demikian dapat disimpulkan pengguna *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno mayoritas berjenis kelamin perempuan.

#### 4.4.1.2 Intensitas Kunjungan

Demografi yang berisi Intensitas kunjungan responden digunakan untuk peneliti dapat mengetahui seberapa sering Pemustaka (anggota perpustakaan) UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam memanfaatkan layanan yang telah digunakan oleh UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Tabel 4.42 Intensitas Kunjungan

Kategori Intensitas Kunjungan	Frekuensi (orang)			Presentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
1-3 kali sebulan	12	53	65	65%
4-6 kali sebulan	4	12	16	16%
7-9 kali sebulan	4	9	13	13%
10-12kali sebulan	2	2	4	4%
Lebih dari 12	1	1	2	2%
<b>Jumlah</b>			100	100 %

Berdasarkan hasil data dari table diatas menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden menggunakan *Website* dengan intensitas 1-3 kali sebulan, sebanyak 16 responden menggunakan *Website* dengan intensitas 4-6 kali sebulan, sebanyak 13 responden menggunakan *Website* 7-9 kali sebulan, sebanyak 4 responden menggunakan *Website* sebanyak 10-12 kali sebulan, dan sebanyak 2 responden menggunakan *Website* lebih dari 12 kali sebulan. Jika dipresentasikan maka mayoritas sebanyak 65% responden menggunakan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan intensitas 1-3 kali sebulan, dan sisanya sebanyak 35% terpecah pada kategori yang lainnya, sebanyak 16% (4-6 kali sebulan), 13% (7-9 kali sebulan), 4% (10-12 kali sebulan), 2% (lebih dari 12 kali sebulan). Dari hasil ini menunjukkan kesimpulan yang didapat bahwa mayoritas responden menggunakan *Website* dengan intensitas 1-3 kali sebulan hal ini merupakan penggunaan yang sangat minim untuk intensitas penggunaan sebuah *Website* yang baru saja diperbaharui, dan tentu dari data ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *Website* ini masih tergolong kurang, oleh karena itu peneliti ingin sekali meneliti lebih dalam dan mengevaluasi hal yang dianggap sebagai sumber masalah. Dari wawancara singkat antara peneliti dengan responden yang mengisi kuesioner, kebanyakan Pemustaka (anggota perpustakaan) jarang membuka *Website* mayoritas karena informasi yang jarang diupdate dan informasi yang kurang menarik dari hal itu tentu menurunkan antusiasme mereka untuk membuka *Website* UPT Perpustakaan Bung Karno.

#### 4.4.1.3 Pekerjaan Responden

Pada penelitian ini Pekerjaan dibagi menjadi 5 kategori, yaitu: Pelajar, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil, Wiraswasta, dan lainnya.

Tabel 4.43 Pekerjaan Responden

Kategori Pekerjaan	Frekuensi (orang)			Presentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
Pelajar	1	25	26	26 %
Mahasiswa	21	40	61	61 %
PNS	0	1	1	1%
Wiraswasta	0	4	4	4%
Lainnya	1	7	8	8%
<b>Jumlah</b>			100	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa yang mengisi kuesioner *Online* mayoritas merupakan mahasiswa yaitu sebanyak 21 responden, dan sisanya bekerja sebagai pelajar sebanyak 1 responden dan bekerja lainnya sebanyak 1 responden, total dari Kuesioner *Online* adalah 23 responden. Untuk kuesioner

secara cetak atau manual terkumpul 77 responden yang dimana sebanyak 25 responden bekerja sebagai pelajar, 40 responden bekerja sebagai mahasiswa, 1 responden bekerja sebagai PNS, 4 responden bekerja sebagai wiraswasta, dan 7 responden bekerja pada lainnya. Secara presentase mayoritas sebanyak 61% responden yang mengisi kuesioner secara *Online* atau cetak bekerja sebagai mahasiswa, dan sisanya sebanyak 39% terbagi menjadi beberapa kategori diantaranya 26% bekerja sebagai pelajar, 1% bekerja sebagai PNS, 4% bekerja sebagai wiraswasta, dan 8% bekerja sebagai kategori lainnya. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa yang mengisi kuesioner *Online* atau cetak bekerja sebagai mahasiswa, hal ini dikarenakan ketika peneliti melakukan pengumpulan data langsung di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno mayoritas yang berkunjung dan memanfaatkan layanan tersebut adalah mahasiswa, hal ini bukanlah suatu kebetulan karena mahasiswa dengan Perpustakaan sebagai penyedia Literasi Informasi tentu mempunyai hubungan yang sangat kuat, dimana mahasiswa masih sangat dituntut aktif dalam mencari sumber referensi untuk Skripsi, ataupun tugas-tugas yang harus diselesaikan.

#### 4.4.2 Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini diadakan perhitungan Statistik Deskriptif untuk mengetahui Pemusatan Data pada suatu kelompok digunakan perhitungan *Mean*, Median, Modus, dan untuk mengetahui Persebaran Data digunakan perhitungan Standart Deviasi dan Varian. Perhitungan Statistik Deskriptif dilakukan pada 3 dimensi, yaitu Dimensi *Usability Quality*, Dimensi *Information Quality*, dan Dimensi *Service Interaction Quality* yang dibedakan menjadi dua fase yaitu kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*), berikut ini merupakan proses perhitungan dari Statistik Deskriptif.

##### 4.4.2.1 *Usability Quality* Kinerja (*Performance*)

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan Nielsen (2012). Pada variable *Usability* maka indikator- indikator yang akan diambil antara lain: (1) *appearance*; (2) *ease of use and navigation*; (3) *learnability* (4) *efficiency*; (5) *satisfaction*. Dan Jawab berasal dari 100 responden, pada variabel *Usability* dilakukan analisis deskriptif dimana terdiri dari *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, *varian*, dan *standar error*. Hasil analisis deskriptif untuk variabel *Usability* disajikan dalam bentuk Tabel berikut ini:

**Tabel 4.44 Statistik Deskriptif Usability Quality Kinerja (Performance)**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		Standart Deviasi		Varian	
LEARNABILITY	DU8	2.80	2.695	3	2.5	3	2.5	1.05	1.065	1.09	0.90
	DUS9	2.59		2		2		1.08		1.2	
EASE OF USE AND NAVIGATION	DU10	2.65	2.65	3	3	3	3	1.08	1.08	1.2	1.2
APPERANCE	DU11	2.81	2.665	3	2.5	3	2.5	1.11	1.08	1.2	1.15
	DU12	2.52		2		2		1.069		1.1	
SATISFACTION	DU13	2.52	2.52	2	2	2	2	1.10	1.10	1.2	1.2
EFFICIENCY	DU14	2.53	2.675	2	2.5	2	2.5	1.067	1.10	1.1	1.2
	DU15	2.82		3		3		1.14		1.30	

**Tabel 4.45 Statistik Deskriptif Usability Quality Kinerja (Performance) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Standart Error	
LEARNABILITY	DU8	1.005	1.0065
	DU9	1.008	
EASE OF USE AND NAVIGATION	DU10	1.008	1.008
APPERANCE	DU11	1.011	1.008
	DU12	1.0069	
SATISFACTION	DU13	1.010	1.010
EFFICIENCY	DU14	1.0067	1.010

Tabel 4.44 dan Tabel 4.45 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi Usability dengan hasil nilai kinerja (Performance) pada indikator Learnability memiliki hasil mean senilai 2.695, median senilai 2.5, modus senilai 2.5, standar deviasi senilai 1.065, varian senilai 0.90, dan nilai standar error senilai 1.0065. Maksud dari mean sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai mean yang didapatkan 2.695, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.5, sedangkan untuk

standar deviasi mengetahui jarak sebaran atau lebar data memiliki rata-rata 1.065, nilai varian kelompok data adalah 0.90 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.90, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai mean dengan cara mengetahui range perkiraan mean yang diperoleh senilai 1.0065.

Pada indikator *Ease of Use and Navigation* memiliki hasil *mean* senilai 2.65, median senilai 3, modus senilai 3, standar deviasi senilai 1.08, varian senilai 1.2, dan nilai standar error senilai 1.008. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.65, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.08, nilai varian kelompok data adalah 1.2 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.2, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.008.

Pada indikator *Apperance* memiliki hasil *mean* senilai 2.665, median senilai 2.5, modus senilai 2.5, standar deviasi senilai 1.08, varian senilai 1.15, dan nilai standar error senilai 1.008. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.665, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.08, nilai varian kelompok data adalah 1.15 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.15, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.008.

Pada indikator *Satisfaction* memiliki hasil *mean* senilai 2.52, median senilai 2, modus senilai 2, standar deviasi senilai 1.10, varian senilai 1.2, dan nilai standar error senilai 1.010. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.52, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.10, nilai varian kelompok data adalah 1.2 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.2, nilai standar error

untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.010.

Pada indikator *Efficiency* memiliki hasil *mean* senilai 2.675, median senilai 2.5, modus senilai 2.5, standar deviasi senilai 1.10, varian senilai 1.2, dan nilai standar error senilai 1.010. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.675, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.010, nilai varian kelompok data adalah 1.2 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.2, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.010.

**Tabel 4.46 Hasil Indikator Usability Quality Kinerja (Performance)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
<b>LEARNABILITY</b>	DU8	Pengguna merasa <i>Website</i> mudah digunakan	6	36	37	14	7	100	280	5.6
	DU9	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti	15	38	25	17	5	100	259	5.18
<b>EASE OF USE AND NAVIGATION</b>	DU10	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i>	17	25	39	14	5	100	265	5.3
<b>APPEARANCE</b>	DU11	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	15	22	35	23	5	100	281	5.62
	DU12	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>	19	33	26	21	1	100	252	5.04
<b>SATISFACTION</b>	DU13	Pengguna merasa pengetahuannya bertambah setelah membuka <i>Website</i>	19	33	31	11	6	100	252	5.04
<b>EFFICIENCY</b>	DU14	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi	16	38	27	15	4	100	253	5.06
	DU15	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan	15	23	34	21	7	100	282	5.64



**Tabel 4.47 Hasil Indikator Usability Quality Kinerja (Performance) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
<b>SATISFACTION</b>	DU13	Pengguna merasa pengetahuannya bertambah setelah membuka <i>Website</i>	19	33	31	11	6	100	252	5.04
<b>EFFICIENCY</b>	DU14	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi	16	38	27	15	4	100	253	5.06
	DU15	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan	15	23	34	21	7	100	282	5.64
<b>TOTAL</b>			122	248	254	136	40			
<b>PRESENTASE (%)</b>			15.3(%)	31(%)	31.8(%)	17(%)	5(%)			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.46, dan 4.47 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 3 dengan jawaban sebanyak 254 kali atau sebesar 31.8% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Usability (Performance)* berada dalam performa yang cukup baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada dimensi *Usability*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DU15** dengan nilai 282 dan persentase 5.64%, kode **DU11** dengan nilai 281 dan persentase 5.62%, kode **DU8** dengan nilai 280 dan persentase 5.60%, kode **DU10** dengan nilai 265 dan persentase 5.3%, kode **DU9** dengan nilai 259 dan persentase 5.18%, kode **DU14** dengan nilai 253 dan persentase 5.06%, kode **DU12** dengan nilai 252 dan persentase 5.04%, kode **DU13** dengan nilai 252 dan persentase 5.04%.

**Tabel 4.48 Kategori Usability Quality Kinerja (Performance)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>SATISFACTION</b>	50.4%	50.01 < X ≤ 66.68	Cukup Tinggi
<b>EASE OF USE AND NAVIGATION</b>	53%	50.01 < X ≤ 66.68	Cukup Tinggi
<b>APPERANCE</b>	53.3%	50.01 < X ≤ 66.68	Cukup Tinggi



**Tabel 4.49 Kategori Usability Quality Kinerja (Performance) – (Lanjutan)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<i>EFFICIENCY</i>	53.5%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<i>LEARNABILITY</i>	53.9%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
Rata – rata Total	52.82%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi

Pada Tabel 4.48, dan 4.49 dapat menunjukkan bahwa indikator *Satisfaction* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 50.4% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *ease of use and navigation* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *appearance* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.3% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *efficiency* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.5% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *learnability* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.9% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 52.82% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi.

#### 4.4.2.2 Information Quality Kinerja (Performance)

Pada penelitian ini menggunakan indikator penilaian dari Barnes & Vidgen (2002) yang dimana telah dijelaskan sebelumnya penilaian kualitas informasi dibagi menjadi 3 indikator, yaitu : (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi serta sesuai dengan realita yang terjadi); (2) *format* (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat sasaran atau bermanfaat bagi yang menerima seperti menggunakan bahasa yang mudah dimengerti). Hasil analisis deskriptif untuk dimensi *Usability* disajikan dalam bentuk Tabel berikut ini :

**Tabel 4.50 Statistik Deskriptif *Information Quality* (Kinerja)**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		Standart Deviasi		Varian	
<b>ACCURACY</b>	DIF16	2.75	2.635	3	2.5	3	2.5	1.02	1.055	1.02	1.095
<b>RELEVAN</b>	DIF17	2.25	2.4	2	2	2	1.75	1.04	1.12	1.08	1.26
	DIF18	2.60		2		2		1.11		1.22	
	DIF19	2.45		2		2		1.12		1.26	
	DIF20	2.29		2		1		1.21		1.46	
<b>ACCURACY</b>	DIF21	2.52	2.635	2	2.5	2	2.5	1.09	1.055	1.17	1.095
<b>FORMAT</b>	DIF22	2.62	2.62	3	3	3	3	0.98	0.98	0.98	0.98

**Tabel 4.51 Statistik Deskriptif *Information Quality* (Kinerja) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Standart Error	
<b>ACCURACY</b>	DIF16	1.002	1.0055
<b>RELEVAN</b>	DIF17	1.004	1.012
	DIF18	1.011	
	DIF19	1.012	
	DIF20	1.021	
<b>ACCURACY</b>	DIF21	1.009	1.0055
<b>FORMAT</b>	DIF22	0.098	0.098

Tabel 4.50, dan Tabel 4.51 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi *Information Quality* dengan hasil nilai kinerja (*Performance*) pada indikator *Accuracy* memiliki hasil *mean* senilai 2.635, median senilai 2.5, modus senilai 2.5, standar deviasi senilai 1.055, varian senilai 1.095, dan nilai standar error senilai 1.0055. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.635, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.055, nilai varian kelompok data adalah 1.095 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.095, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.0055.

Pada indikator *Relevan* memiliki hasil *mean* senilai 2.4, median senilai 2, modus senilai 1.75, standar deviasi senilai 1.12, varian senilai 1.26, dan nilai standar error senilai 1.012. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.4, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah



data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 1.75, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.12, nilai varian kelompok data adalah 1.26 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.26, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.012.

Pada indikator *Format* memiliki hasil *mean* senilai 2.62, median senilai 3, modus senilai 3, standar deviasi senilai 0.98, varian senilai 0.98, dan nilai standar error senilai 0.098. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.62, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.98, nilai varian kelompok data adalah 0.98 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.98, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.098.

**Tabel 4.52 Distribusi Skala Jawaban *Information Quality* (Kinerja)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									TOTAL	%
<b>ACCURACY</b>	DIF16	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya	11	30	36	19	4	100	275	5.5
<b>RELEVAN</b>	DIF17	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini	29	31	27	12	1	100	225	4.5
	DIF18	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti	17	34	25	20	4	100	260	5.2
	DIF19	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail	21	38	20	17	4	100	245	4.9

Tabel 4.53 Distribusi Skala Jawaban *Information Quality* (Kinerja) – (Lanjutan)

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									TOTAL	%
<b>ACCURACY</b>	DIF16	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya	11	30	36	19	4	100	275	5.5
<b>RELEVAN</b>	DIF17	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini	29	31	27	12	1	100	225	4.5
	DIF18	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti	17	34	25	20	4	100	260	5.2
	DIF19	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail	21	38	20	17	4	100	245	4.9
	DIF20	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang relevan (saling berkaitan)	33	30	16	17	4	100	229	4.58
<b>ACCURACY</b>	DIF21	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno akurat	18	37	23	19	3	100	252	5.04
<b>FORMAT</b>	DIF22	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Sesuai dengan Format Penulisan	12	35	36	13	4	100	262	5.24
<b>TOTAL</b>			141	235	183	117	24	700		
<b>PERSENTASE</b>			20.1 (%)	33.6 (%)	26 (%)	16.8 (%)	3.3 (%)			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.52, dan 4.53 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 2 dengan jawaban sebanyak 235 kali atau sebesar 33.6% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Information Quality* (*Performance*) berada dalam performa yang kurang



baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno* pada dimensi *Information Quality*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DIF16** dengan nilai 275 dan persentase 5.5%, kode **DIF22** dengan nilai 262 dan persentase 5.24%, kode **DIF18** dengan nilai 260 dan persentase 5.2%, kode **DIF21** dengan nilai 252 dan persentase 5.04%, kode **DIF19** dengan nilai 245 dan persentase 4.9%, kode **DIF20** dengan nilai 229 dan persentase 4.58%, kode **DIF17** dengan nilai 225 dan persentase 4.5%.

**Tabel 4.54 Kategori *Information Quality* Kinerja (*Performance*)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>RELEVAN</b>	48%	$33.34 < X \leq 50.01$	Cukup Rendah
<b>FORMAT</b>	52.4%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>ACCURACY</b>	52.7%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
Rata – rata Total	51.45%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi

Pada Tabel 4.54 dapat menunjukkan bahwa indikator *Relevan* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 48% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 33.34% hingga 50.01% yang berarti termasuk ke dalam kategori Cukup Rendah. Indikator *Format* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 52.4% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *Accuracy* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 52.7% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01.2% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 51.45% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01.64% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi.

#### **4.4.2.3 Service Interaction Quality Kinerja (*Performance*)**

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan DeLone & McLean (2003). Indikator yang diambil pada variabel-variabel *Service Interaction Quality* ini adalah: (1) *trust*; (2) *empathy*; dan (3)

*responsiveness*. Terdapat satu indikator yaitu *assurance* tidak dipakai dikarenakan memiliki kesamaan dengan indikator *trust*.

**Tabel 4.55 Statistik Deskriptif *Service Interaction Quality* (Kinerja)**

Indikator	Kode	Mean	Median	Modus	Standart Deviasi	Varian	
<b>TRUST</b>	DIN23	2.88	2.73	3	2.66	0.98	
	DIN24	2.67		3		0.99	0.99
	DIN25	2.64		3		1.01	1.02
<b>EMPATHY</b>	DIN26	2.34	2.45	2	2.5	1.06	
	DIN27	2.56		2.5		0.98	0.98
<b>RESPONSI VENESS</b>	DIN28	2.46	2.46	2	2	0.97	

**Tabel 4.56 Statistik Deskriptif *Service Interaction Quality* (Kinerja) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Standart Deviasi
<b>TRUST</b>	DIN23	0.098
	DIN24	0.099
	DIN25	1.001
<b>EMPATHY</b>	DIN26	1.006
	DIN27	0.098
<b>RESPONSI VENESS</b>	DIN28	0.097

Tabel 4.55, dan Tabel 4.56 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi *Service Interaction Quality* dengan hasil nilai kinerja (*Performance*) pada indikator *Trust* memiliki hasil *mean* senilai 2.73, median senilai 3, modus senilai 2.66, standar deviasi senilai 0.99, varian senilai 0.98, dan nilai standar error senilai 0.099. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.73, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.66, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.99, nilai varian kelompok data adalah 0.98 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.98, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.099.

Pada indikator *Empathy* memiliki hasil *mean* senilai 2.45, median senilai 2.25, modus senilai 2.5, standar deviasi senilai 1.02, varian senilai 1.06, dan nilai standar error senilai 1.002. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.45, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2.45, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.02, nilai varian kelompok data adalah 1.06 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.06, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.002.

Pada indikator *Responsiveness* memiliki hasil *mean* senilai 2.46, median senilai 2, modus senilai 2, standar deviasi senilai 0.97, varian senilai 0.96, dan nilai standar error senilai 0.097. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 2.46, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 2, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 2, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.97, nilai varian kelompok data adalah 0.96 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.96, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.097.

**Tabel 4.57 Distribusi Skala Jawaban *Service Interaction Quality* Kinerja (*Performance*)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
TRUST	DIN23	Website memiliki reputasi yang baik	8	24	46	16	6	100	288	5.76
	DIN24	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	9	39	32	16	4	100	267	5.34
	DIN25	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	12	34	37	12	5	100	264	5.28

**Tabel 4.58 Distribusi Skala Jawaban *Service Interaction Quality* Kinerja (*Performance*) –(Lanjutan)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
EMPATHY	DIN26	Website memberi ruang untuk personalisasi	28	25	34	11	2	100	234	4.68
	DIN27	Website memberikan Layanan sesuai yang dijanjikan	14	36	32	16	2	100	256	5.12
RESPONSIV ENESS	DIN28	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi.	22	33	27	13	5	100	246	4.92
TOTAL			93	191	208	84	24	600		
PRESENTASE			15.5	31.7	34.7	14	4			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.57, dan 4.58 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 3 dengan jawaban sebanyak 208 kali atau sebesar 34.7% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Service Interaction Quality (Performance)* berada dalam performa yang kurang baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada dimensi *Service Interaction Quality*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DIN23** dengan nilai 288 dan persentase 5.76%, kode **DIN24** dengan nilai 267 dan persentase 5.34%, kode **DIN25** dengan nilai 264 dan persentase 5.28%, kode **DIN26** dengan nilai 234 dan persentase 4.68%, kode **DIN27** dengan nilai 256 dan persentase 5.12%, kode **DIN28** dengan nilai 246 dan persentase 4.92%.

**Tabel 4.59 Kategori *Service Interaction Quality* Kinerja (*Performance*)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>EMPATHY</b>	49%	33.34 < X ≤ 50.01	Cukup Rendah

**Tabel 4.60 Kategori *Service Interaction Quality* Kinerja (*Performance*) – (Lanjutan)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>RESPONSIVENESS</b>	49.2%	33.34 < X ≤ 50.01	Cukup Tinggi
<b>TRUST</b>	54.6%	50.01 < X ≤ 66.68	Cukup Tinggi
Rata – rata Total	51.45%	50.01 < X ≤ 66.68	Cukup Tinggi

Pada Tabel 4.59, dan 4.60 dapat menunjukkan bahwa indikator *Empathy* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 49% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 33.34% hingga 50.01% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup rendah. Indikator *Responsiveness* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 49.2% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 33.34% hingga 50.01% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup rendah. Indikator *Trust* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 54.6% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 51.45% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi.

#### 4.4.2.4 Usability Quality Kepentingan (*Importance*)

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan Nielsen (2012). Pada variable *Usability* maka indikator- indikator yang akan diambil antara lain: (1) *appearance*; (2) *ease of use and navigation*; (3) *learnability* (4) *efficiency*; (5) *satisfaction*. Dan Jawab berasal dari 100 responden, pada variabel *Usability* dilakukan analisis deskriptif dimana terdiri dari *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, *varian*, dan *standar error*. Hasil analisis deskriptif untuk variabel *Usability* disajikan dalam bentuk Tabel berikut ini:

**Tabel 4.61 Statistik Deskriptif *Usability Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Kode	Mean		Median	Modus		Standart Deviasi		Varian	
<b>LEARNABILITY</b>	DU8	3.34	3.35	3	4	3.5	0.98	0.95	0.94	0.895
	DU9	3.37		3	3		0.93		0.85	
<b>EASE OF USE AND NAVIGATION</b>	DU10	3.20	3.20	3	3	3	0.97	0.97	0.97	0.97
<b>APPERANCE</b>	DU11	3.20	3.175	3	3	4	1.01	1.015	1.01	1.025
	DU12	3.15		3		3	1.02		1.04	



**Tabel 4.62 Statistik Deskriptif Usability Quality Kepentingan (Importance) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		Standart Deviasi		Varian	
<i>SATISFACTION</i>	US13	3.52	3.52	4	4	4	4	0.93	0.93	0.86	0.86
<i>EFFICIENCY</i>	US14	3.34	3.425	3	3.5	4	4	1.04	1.005	1.074	1.007
	US15	3.51		4		0.97		0.94			

**Tabel 4.63 Statistik Deskriptif Usability Quality Kepentingan (Importance) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Standart Error	
<i>LEARNABILITY</i>	US8	0.98	0.095
	US9	0.93	
<i>EASE OF USE AND NAVIGATION</i>	US10	0.97	0.097
<i>APPERANCE</i>	US11	1.01	1.0015
	US12	1.02	
<i>SATISFACTION</i>	US13	0.93	0.093
<i>EFFICIENCY</i>	US14	1.04	1.005
	US15	0.97	

Tabel 4.61, 4.62, dan Tabel 4.63 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi Usability dengan hasil nilai kinerja (Performance) pada indikator Learnability memiliki hasil mean senilai 3.35, median senilai 3, modus senilai 3.5, standar deviasi senilai 0.95, varian senilai 0.895, dan nilai standar error senilai 0.095. Maksud dari mean sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai mean yang didapatkan 3.35, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran atau lebar tiap data memiliki rata-rata 0.95, nilai varian kelompok data adalah 0.895 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.895, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai mean dengan cara mengetahui range perkiraan mean yang diperoleh senilai 0.095.

Pada indikator *Ease of Use and Navigation* memiliki hasil *mean* senilai 3.20, median senilai 3, modus senilai 3, standar deviasi senilai 0.97, varian senilai 0.97, dan nilai standar error senilai 0.097. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai



*mean* yang didapatkan 3.20, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.97, nilai varian kelompok data adalah 0.97 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.97, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.097.

Pada indikator *Apperance* memiliki hasil *mean* senilai 3.175, median senilai 3, modus senilai 3.5, standar deviasi senilai 1.015, varian senilai 1.025, dan nilai standar error senilai 1.0015. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.175, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.015, nilai varian kelompok data adalah 1.025 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.025, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.0015.

Pada indikator *Satisfaction* memiliki hasil *mean* senilai 0.93, median senilai 4, modus senilai 4, standar deviasi senilai 0.93, varian senilai 0.86, dan nilai standar error senilai 0.093. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 0.93, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 4, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 4, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.93, nilai varian kelompok data adalah 0.86 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.86, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.093.

Pada indikator *Efficiency* memiliki hasil *mean* senilai 3.425, median senilai 3.5, modus senilai 4, standar deviasi senilai 1.005, varian senilai 1.007, dan nilai standar error senilai 1.0005. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.425, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak

dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 4, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 1.005, nilai varian kelompok data adalah 1.007 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 1.007, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 1.005.

**Tabel 4.64 Distribusi Skala Jawaban Usability Quality Kepentingan (Importance)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
LEARNABILITY	US8	Pengguna merasa <i>Website</i> mudah digunakan	5	12	36	38	9	100	334	6.68
	US9	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti	4	9	43	34	10	100	337	6.74
EASE OF USE AND NAVIGATION	US10	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i>	3	22	36	30	9	100	320	6.4
APPERANCE	US11	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	4	22	32	34	8	100	320	6.4
	US12	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>	4	23	37	26	10	100	315	6.3
SATISFACTION	US13	Pengguna merasa pengetahuannya bertambah setelah membuka <i>Website</i>	2	11	33	41	13	100	352	7.04
EFFICIENCY	US14	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi	4	17	33	33	13	100	334	6.68
	US15	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan	3	11	32	40	14	100	351	7.02
TOTAL			29	127	282	276	86	800		
PERSENTASE (%)			3.63 (%)	15.9 (%)	35.3 (%)	34.5 (%)	10.8 (%)			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.64 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 3 dengan jawaban sebanyak 282 kali atau sebesar 35.3% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Usability (Performance)* berada dalam performa yang cukup baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada dimensi *Usability*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki



nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DU13** dengan nilai 352 dan persentase 7.04%, kode **DU15** dengan nilai 351 dan persentase 7.02%, kode **DU9** dengan nilai 337 dan persentase 6.74%, kode **DU8** dengan nilai 334 dan persentase 6.68%, kode **DU14** dengan nilai 334 dan persentase 6.68%, kode **DU10** dengan nilai 320 dan persentase 6.4%, kode **DU11** dengan nilai 320 dan persentase 6.4%, kode **DU12** dengan nilai 315 dan persentase 6.3%.

**Tabel 4.65 Kategori Usability Quality Kinerja (Performance)**

Indikator	Nilai Tengah <i>Mean</i> (%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>SATISFACTION</b>	50.4%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>EASE OF USE AND NAVIGATION</b>	53%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>APPERANCE</b>	53.3%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>EFFICIENCY</b>	53.5%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>LEARNABILITY</b>	53.9%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
Rata – rata Total	52.82%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi

Pada Tabel 4.65 dapat menunjukkan bahwa indikator *Satisfaction* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 50.4% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *ease of use and navigation* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *apperance* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.3% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *efficiency* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.5% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *learnability* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 53.9% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 52.82% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi.

Tabel 4.66 Kategori *Usability Quality* Kepentingan (*Importance*)

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>APPERANCE</b>	63.5%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>EASE OF USE AND NAVIGATION</b>	64%	$50.01 < X \leq 66.68$	Cukup Tinggi
<b>LEARNABILITY</b>	67%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
<b>EFFICIENCY</b>	68.5%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
<b>SATISFACTION</b>	70.4%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
Rata – rata Total	66.68%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi

Pada Tabel 4.66 dapat menunjukkan bahwa indikator *Apperance* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 63.5% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *Ease of use and navigation* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 64% serta memiliki rentang *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 50.01% hingga 66.68% yang berarti masuk ke dalam kategori cukup tinggi. Indikator *Learnability* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 67% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Efficiency* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 68.5% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Satisfaction* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 70.4.9% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 66.68% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi.

#### 4.4.2.5 *Information Quality* Kepentingan (*Importance*)

Pada penelitian ini menggunakan indikator penilaian dari Barnes & Vidgen (2002) yang dimana telah dijelaskan sebelumnya penilaian kualitas informasi dibagi menjadi 3 indikator, yaitu : (1) *accuracy* (informasi yang diberikan tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi serta sesuai dengan realita

yang terjadi); (2) *format* (sesuai dengan format penyampaian informasi); dan (3) *relevance* (informasi tepat sasaran atau bermanfaat bagi yang menerima seperti menggunakan bahasa yang mudah dimengerti). Hasil analisis deskriptif untuk dimensi *Usability* disajikan dalam bentuk Tabel berikut ini :

**Tabel 4.67 Statistik Deskriptif *Information Quality* (Kepentingan)**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		Standart Deviasi		Varian	
<b>ACCURACY</b>	DIF16	3.39	3.475	3	3.5	4	4	0.93	0.935	0.89	0.88
<b>RELEVAN</b>	DIF17	3.33	3.44	3	3.25	3	3.25	0.97	0.90	0.96	0.845
	DIF18	3.55		4		4		0.87		0.76	
	DIF19	3.43		3		3		0.82		0.68	
	DIF20	3.45		3		3		0.97		0.98	
<b>ACCURACY</b>	DIF21	3.56	3.475	4	3.5	4	4	0.94	0.935	0.87	0.88
<b>FORMAT</b>	DIF22	3.44	3.44	3	3	3	3	0.91	0.91	0.84	0.84

**Tabel 4.68 Statistik Deskriptif *Information Quality* (Kepentingan)**

Indikator	Kode	Standart Error	
<b>ACCURACY</b>	DIF16	0.0935	0.0935
<b>RELEVAN</b>	DIF17	0.097	0.090
	DIF18	0.087	
	DIF19	0.082	
	DIF20	0.097	
<b>ACCURACY</b>	DIF21	0.0935	0.0935
<b>FORMAT</b>	DIF22	0.091	0.091



Tabel 4.67, dan Tabel 4.68 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi *Information Quality* dengan hasil nilai kepentingan (*Importance*) pada indikator *Accuracy* memiliki hasil *mean* senilai 3.475, median senilai 3.5, modus senilai 4, standar deviasi senilai 0.935, varian senilai 0.88, dan nilai standar error senilai 0.0935. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.475, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 4, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.935, nilai varian kelompok data adalah 0.88 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.88, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.0935.

Pada indikator *Relevan* memiliki hasil *mean* senilai 3.44, median senilai 3.25, modus senilai 3.25, standar deviasi senilai 0.90, varian senilai 0.845, dan nilai standar error senilai 0.090. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.44, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3.25, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3.25, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.90, nilai varian kelompok data adalah 0.845 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.845, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.090.

Pada indikator *Format* memiliki hasil *mean* senilai 3.44, median senilai 3, modus senilai 3, standar deviasi senilai 0.91, varian senilai 0.84, dan nilai standar error senilai 0.091. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.44, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.91, nilai varian kelompok data adalah 0.84 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.84, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.091.

Tabel 4.69 Distribusi Skala Jawaban Dimensi Informasi (Kepentingan)

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									TOTAL	%
ACCURACY	DIF16	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya	3	13	36	38	10	100	339	6.78
RELEVAN	DIF17	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini	3	15	41	28	13	100	333	6.66
	DIF18	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti	1	12	29	47	11	100	355	7.1
	DIF19	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail	0	13	40	38	9	100	343	6.86
	DIF20	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang relevan (saling berkaitan)	3	12	37	33	15	100	345	6.9
ACCURACY	DIF21	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno akurat	1	13	30	41	15	100	356	7.12
FORMAT	DIF22	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Sesuai dengan Format Penulisan	3	10	38	38	11	100	344	6.88
TOTAL			14	88	251	263	84	700		
PERSENTASE			2	12.6	35.9	37.6	12			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.69 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 4 dengan jawaban sebanyak 263 kali atau sebesar 37.6% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Information Quality (Importance)* berada dalam kepentingan yang sangat baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno* pada dimensi *Information Quality*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DIF21** dengan nilai 356 dan persentase 7.12%, kode **DIF18** dengan nilai 355 dan persentase 7.1%, kode **DIF18** dengan nilai 345 dan persentase 6.9%, kode **DIF22** dengan nilai 344 dan persentase 6.88%, kode **DIF19** dengan nilai 343 dan persentase 6.86%, kode **DIF16** dengan nilai 339 dan persentase 6.78%, kode **DIF17** dengan nilai 333 dan persentase 6.66%.

**Tabel 4.70 Kategori *Information Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>RELEVAN</b>	68.8%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
<b>FORMAT</b>	68.8%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
<b>ACCURACY</b>	69.5%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
Rata – rata Total	69.15%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi

Pada Tabel 4.70 dapat menunjukkan bahwa indikator *Relevan* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 68.8% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti termasuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Format* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 68.8% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Accuracy* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 69.5% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 69.15% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi.

#### 4.4.2.6 Service Interaction Quality Kepentingan (*Importance*)

Pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator dari Barnes & Vidgen (2002) dan DeLone & McLean (2003). Indikator yang diambil pada variabel-variabel *Service Interaction Quality* ini adalah: (1) *trust*; (2) *empathy*; dan (3) *responsiveness*. Terdapat satu indikator yaitu *assurance* tidak diPAkai dikarenakan memiliki kesamaan dengan indikator *trust*.

**Tabel 4.71 Statistik Deskriptif *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Kode	Mean		Median		Modus		Standart Deviasi		Varian	
TRUST	DIN23	3.40	3.34	3	3	4	3.33	0.91	0.86	0.85	0.76
	DIN24	3.29		3		3		0.88		0.76	
	DIN25	3.33		3		3		0.81		0.67	
EMPATHY	DIN26	3.63	3.58	4	3.5	4	3.5	0.93	0.87	0.85	0.755
	DIN27	3.29		3		3		0.81		0.66	
RESPONSIV ENESS	DIN28	3.53	3.53	4	4	4	4	0.86	0.86	0.74	0.74

**Tabel 4.72 Statistik Deskriptif *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Kode	Standart Error	
TRUST	DIN23	0.091	0.086
	DIN24	0.088	
	DIN25	0.081	
EMPATHY	DIN26	0.093	0.087
	DIN27	0.081	
RESPONSI VENESS	DIN28	0.086	0.086

Tabel 4.71 dan Tabel 4.72 menunjukkan hasil penghitungan analisis deskriptif pada dimensi *Service Interaction Quality* dengan hasil nilai kepentingan (*Importance*) pada indikator *Trust* memiliki hasil *mean* senilai 3.34, median senilai 3, modus senilai 3.33, standar deviasi senilai 0.86, varian senilai 0.76, dan nilai standar error senilai 0.086. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.34, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3.33, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki



rata-rata 0.86, nilai varian kelompok data adalah 0.76 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.76, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.086.

Pada indikator *Empathy* memiliki hasil *mean* senilai 3.58, median senilai 3.5, modus senilai 3.5, standar deviasi senilai 0.87, varian senilai 0.755, dan nilai standar error senilai 0.087. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.58, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 3.5, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 3.5, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.87, nilai varian kelompok data adalah 0.755 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.755, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.087.

Pada indikator *Responsiveness* memiliki hasil *mean* senilai 3.53, median senilai 4, modus senilai 4, standar deviasi senilai 0.86, varian senilai 0.74, dan nilai standar error senilai 0.086. Maksud dari *mean* sendiri adalah untuk mengetahui rerata atau nilai rata-rata dari hasil 100 responden dengan nilai *mean* yang didapatkan 3.53, kemudian median untuk mengetahui nilai tengah dari sebuah data dari hasil 100 responden yang didapatkan dengan angka 4, untuk nilai modus mengetahui nilai yang sering muncul atau jawaban yang sangat banyak dijawab oleh responden dengan nilai modus yang didapatkan yaitu 4, sedangkan untuk standar deviasi mengetahui jarak sebaran tiap data memiliki rata-rata 0.86, nilai varian kelompok data adalah 0.74 yang menunjukkan bahwa tingkat keragaman data yang sudah dijawab oleh responden memiliki nilai 0.74, nilai standar error untuk mengetahui ketepatan sebuah nilai *mean* dengan cara mengetahui range perkiraan *mean* yang diperoleh senilai 0.086.

**Tabel 4.73 Distribusi skala jawaban *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
TRUST	DIN23	Website memiliki reputasi yang baik	2	14	36	38	10	100	340	6.8
	DIN24	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi	3	13	42	36	6	100	329	6.58

**Tabel 4.74 Distribusi skala jawaban *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*) – (Lanjutan)**

Indikator	Kode	Pernyataan	Jwb. 1	Jwb. 2	Jwb. 3	Jwb. 4	Jwb. 5	Total	Nilai Pernyataan	
									Total	%
	DIN25	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	2	12	42	39	5	100	333	6.66
EMPATHY	DIN26	Website memberi ruang untuk personalisasi	4	8	20	57	11	100	363	7.26
	DIN27	Website memberikan Layanan sesuai yang dijanjikan	1	14	46	33	6	100	329	6.58
RESPONSIVENESS	DIN28	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi.	0	11	38	38	13	100	353	7.06
TOTAL			12	72	224	241	51			
PERSENTASE			2	12	37.2	40.2	8.5			

Tabel yang disajikan diatas pada tabel 4.73, dan 4.74 dapat menyimpulkan bahwa dari 100 responden, responden atau user banyak memilih pada pernyataan setuju atau nomor 4 dengan jawaban sebanyak 241 kali atau sebesar 40.2% dari total keseluruhan jawaban. Sehingga, dapat dikatakan jika pada dimensi *Service Interaction Quality (Importance)* berada dalam kepentingan yang sangat baik. Saat dilihat pada masing-masing indikator pernyataan untuk Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada dimensi *Service Interaction Quality*, dapat dilakukan pengurutan dari yang memiliki nilai tertinggi hingga nilai terendah. Indikator akan dilakukan pengurutan dari yang nilai tertinggi, yaitu kode **DIN26** dengan nilai 363 dan persentase 7.26%, kode **DIN28** dengan nilai 353 dan persentase 7.06%, kode **DIN23** dengan nilai 340 dan persentase 6.8%, kode **DIN25** dengan nilai 333 dan persentase 6.66%, kode **DIN24** dengan nilai 329 dan persentase 6.58%, kode **DIN27** dengan nilai 329 dan persentase 6.58%.

**Tabel 4.75 Kategori *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<b>TRUST</b>	66.8%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi
<b>RESPONSIVENESS</b>	70.6%	$66.68 < X \leq 83.35$	Tinggi



**Tabel 4.76 Kategori *Service Interaction Quality* Kepentingan (*Importance*) – (Lanjutan)**

Indikator	Nilai Tengah Mean(%)	Rentang Nilai (%)	Kategori
<i>EMPATHY</i>	71.6%	66.68 < X ≤ 83.35	Tinggi
Rata – rata Total	69.66%	66.68 < X ≤ 83.35	Tinggi

Pada Tabel 4.75 dan 4.76 dapat menunjukkan bahwa indikator *Trust* mempunyai nilai persentase *mean* sebesar 66.8% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti termasuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Responsiveness* memiliki nilai persentase *mean* sebesar 70.6% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Indikator *Empathy* memiliki nilai rentang persentase *mean* sebesar 71.6% serta memiliki rentang persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi. Sedangkan rata-rata total memiliki nilai persentase *mean* sebesar 69.66% serta memiliki persentase *mean* setelah dihitung dengan standar error antara 66.68% hingga 83.35% yang berarti masuk ke dalam kategori tinggi.

#### 4.4.3 Pesan atau Saran Responden

Pada bagian ini akan dijabarkan kritik dan saran dari responden yang tentunya mereka rasakan selama menggunakan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, penilaian ini tentunya bisa dijadikan kerangka awal pada dimensi apa yang harus dilakukan evaluasi. Berikut ini pemaparannya:

**Tabel 4.77 Pesan Responden terhadap *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

No.	Point Pesan (Saran)	Kode Responden
1.	Informasi Kurang Menarik dan Kurang Mendetail	R16, R17, R26, R29, R30, R35, R39, R41, R42, R44, R45, R47, R48, R51, R54, R58, R64, R67, R68, R70, R71, R72, R73, R74, R77, R80, R82, R84, R85, R87, R88, R89, R90, R93, R94, R99
2.	Informasi Kurang <i>Up to date</i>	R02, R06, R07, R09, R11, R13, R20, R31, R32, R35, R37, R38, R40, R43, R53, R55, R69, R75, R76, R79, R82, R95, R96, R100

**Tabel 4.78 Pesan Responden terhadap Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno – (Lanjutan)**

No.	Point Pesan (Saran)	Kode Responden
1.	Informasi Kurang Menarik dan Kurang Mendetail	R16, R17, R26, R29, R30, R35, R39, R41, R42, R44, R45, R47, R48, R51, R54, R58, R64, R67, R68, R70, R71, R72, R73, R74, R77, R80, R82, R84, R85, R87, R88, R89, R90, R93, R94, R99
2.	Informasi Kurang <i>Up to date</i>	R02, R06, R07, R09, R11, R13, R20, R31, R32, R35, R37, R38, R40, R43, R53, R55, R69, R75, R76, R79, R82, R95, R96, R100
3.	Penambahan Fitur, dan Pembaharuan Fitur pada Website	R08, R15, R26, R27, R28, R33, R34, R36, R46, R49, R56, R57, R61, R63, R65, R81, R83, R86, R97
4.	<i>Usability</i> pada pengoperasian Website harus dipermudah	R04, R78, R92, R98
5.	Website susah diakses	R62, R91
6.	Pengelolaan Website dan Fasilitas UPT Perpustakaan Bung Karno	R01, R05, R10, R12, R18, R19, R21, R22, R23, R24, R25, R52, R60, R66
7.	Sosialisasi Website	R03, R14, R50, R59

Setelah didapatkan inti dari pada saran responden terhadap Website UPT Perpustakaan Bung Karno, dibawah ini peneliti menjabarkan 3 *point* penting yang sering diberikan oleh responden terhadap penerapan Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno:

### 1. Informasi Kurang Menarik dan Kurang Mendetail

Pada saran yang paling sering diberikan responden pada level 1 adalah Informasi yang disajikan Kurang Menarik. Banyak responden mengeluhkan Konten yang disajikan oleh Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam artikel atau dalam informasi lainnya cara penyajian dan pengolahannya kurang menarik. Banyak responden memberikan pandangan bahwa seharusnya informasi yang disajikan harus mengikuti *tranding topic* yang sedang diperbincangkan masyarakat luas tetapi topik tersebut disambungkan dengan pemikiran Bung Karno ataupun gagasan-gagasan Bung Karno, jadi dengan topik yang masih baru

tentu akan menambah wawasan baru juga bagi para Pemustaka dan dengan penyatuan dengan gagasan dan ide Bung Karno dapat membuat ideologi pemustaka lebih terarah menjadi Ideologi yang Nasionalisme.

## 2. Informasi Kurang *Up to date*

Pada saran yang paling sering diberikan responden pada level 2 atau level paling atas adalah Pembaharuan Informasi. Kebanyakan responden merasakan informasi pada *Website* ini jarang sekali dilakukan pembaharuan utamanya pada informasi kegiatan yang ada di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dan tentu juga informasi lainnya. Hal ini menjadi salah satu penyebab para Pemustaka (Anggota Perpustakaan) jarang membuka *Website* karena kebanyakan anggota perpustakaan mungkin bosan membaca informasi yang itu-itu saja dan informasi yang ada merupakan informasi yang tidak lagi baru atau merupakan informasi yang sudah tidak ada gunanya lagi.

## 3. Fitur *Website*

Pada saran yang paling sering diberikan responden pada level 3 adalah Fitur dalam *Website*. Kebanyakan responden mengeluhkan minimnya fitur yang disajikan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno membuat pemustaka tidak leluasa dalam melakukan apa yang mereka butuhkan dari *Website* ini.

## BAB 5 ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab 5 ini semua data yang telah dikumpulkan dari 100 responden, melalui alat pengumpul data berupa kuesioner yang berisi 31 butir soal yang diantaranya nomor atribut 1-7 merupakan jenis pertanyaan demografi responden atau identitas dari responden yang mengisi kuesioner tersebut, nomor atribut 8-15 merupakan poin pertanyaan dengan dimensi *Usability*, nomor atribut 16-22 merupakan poin pertanyaan dengan dimensi Informasi, nomor atribut 23-28 merupakan poin pertanyaan dengan dimensi interaksi, dan nomor 29-31 merupakan jenis pertanyaan tulis dimana mengacu pada kesan dan pesan terhadap *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Dengan begitu dari 31 butir soal nomor atribut yang dapat dilakukan perhitungan atau *skoring* adalah dari nomor atribut 8-28 karena nomor atribut 1-7 dan 29-31 merupakan jenis pertanyaan tulis atau pengayaan. Berikut ini daftar nomor attriut untuk dilakukan perhitungan atau *skoring* secara kinerja dan kepentingan:

**Tabel 5.1 Dimensi *Usability* (DU)**

Indikator	Nomor Atribut	Deskripsi Indikator
LEARNABILITY	8	Pengguna merasa <i>Website</i> mudah digunakan
	9	Interaksi antara <i>Website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti
EASE OF USE	10	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>Website</i>
APPERANCE	11	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
	12	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i>
SATISFACTION	13	Pengguna merasa pengetahuanya bertambah setelah membuka <i>Website</i>
EFFICIENCY	14	<i>Website</i> tepat dalam menempatkan tata letak informasi
	15	Pengguna merasa alamat <i>Website</i> mudah ditemukan

**Tabel 5.2 Dimensi Informasi (DIF)**

Indikator	Nomor Atribut	Deskripsi Indikator
ACCURACY	16	Informasi yang ditawarkan oleh <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang terpercaya
RELEVAN	17	Informasi pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi terkini
	18	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang mudah dimengerti
	19	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan informasi yang detail
	20	Informasi yang disajikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan informasi yang relevan

Tabel 5.3 Dimensi Informasi (DIF) – (Lanjutan)

Indikator	Nomor Atribut	Deskripsi Indikator
ACCURACY	21	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno akurat
FORMAT	22	Informasi yang diberikan pada <i>Website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Sesuai dengan Format Penulisan

Tabel 5.4 Dimensi Interaksi (DIN)

Indikator	Nomor Atribut	Deskripsi Indikator
TRUST	23	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
	24	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
	25	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
EMPATHY	26	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
	27	<i>Website</i> memberikan Layanan sesuai yang dijanjikan
RESPONSIVENESS	28	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan Organisasi.

### 5.1 Analisis Kinerja (*Performance*)

Setelah dilakukan penjabaran sebanyak 100 demografi *responen* yang telah mengisi kuesioner ini secara cetak ataupun *Online*, setelah itu dilakukan Perhitungan tingkat penilaian kinerja. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kinerja *Website* saat ini yang dirasakan oleh pengguna. Dengan hasil ini kita juga bisa mengetahui sejauh mana penerapan *Website* yang dirasakan oleh pengguna semenjak pembaharuan yang baru dilakukan 2 tahun yang lalu. Perhitungan tingkat penilaian kinerja atau *Performance* dilakukan dengan mengubah skala perhitungan menjadi nilai seperti STS (Sangat Tidak Setuju) menjadi nilai 1, TS (Tidak Setuju) menjadi nilai 2, N (Netral) menjadi nilai 3, S (Setuju) menjadi nilai 4, dan ST (Sangat Setuju) menjadi nilai 5. Setelah dilakukan perubahan nilai pada skala perhitungan, setelah itu dilakukan pembobotan nilai jadi STS (Sangat Tidak Setuju) yang memiliki nilai 1 dikalikan 1, TS (Tidak Setuju) yang memiliki nilai 2 dikalikan 2, N (Netral) yang memiliki nilai 3 dikalikan 3, S (Setuju) yang memiliki nilai 4 dikalikan 4, dan SS (Sangat Setuju) yang memiliki nilai 5 dikalikan 5. Setelah didapatkan total skor dari setiap atribut kemudian dilakukan penjumlahan total skor setiap atribut, kemudian didapatkan nilai rata-rata sebagai acuan penerapan nilai kinerja *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Berikut ini hasil perhitungan analisis kinerja:

Tabel 5.5 Analisis Kinerja (*Performance*)

No. Atribut	Kinerja ( <i>Performance</i> )										Total Skor	Rata-Rata (X)
	Skala					Skor						
	ST	TS	N	S	SS	ST	TS	N	S	SS		
8	6	36	37	14	7	6	72	111	56	35	280	2.80
9	15	38	25	17	5	15	76	75	68	25	259	2.59
10	17	25	39	14	5	17	50	117	56	25	265	2.65
11	15	22	35	23	5	15	44	105	92	25	281	2.81
12	19	33	26	21	1	19	66	78	84	5	252	2.52
13	19	33	31	11	6	19	66	93	44	30	252	2.52
14	16	38	27	15	4	16	76	81	60	20	253	2.53
15	15	23	34	21	7	15	46	102	84	35	282	2.82
16	11	30	36	19	4	11	60	108	76	20	275	2.75
17	29	31	27	12	1	29	62	81	48	5	225	2.25
18	17	34	25	20	4	17	68	75	80	20	260	2.60
19	21	38	20	17	4	21	76	60	68	20	245	2.45
20	33	30	16	17	4	33	60	48	68	20	229	2.29
21	18	37	23	19	3	18	74	69	76	15	252	2.52
22	12	35	36	13	4	12	70	108	52	20	262	2.62
23	8	24	46	16	6	8	48	138	64	30	288	2.88
24	9	39	32	16	4	9	78	96	64	20	267	2.67
25	12	34	37	12	5	12	68	111	48	25	264	2.64
26	28	25	34	11	2	28	50	102	44	10	234	2.34
27	14	36	32	16	2	14	72	96	64	10	256	2.56
28	22	33	27	13	5	22	66	81	52	25	246	2.46
RATA-RATA												2.58

Dari table diatas didapatkan bahwa rata-rata dari analisis kinerja *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah 2,58, nilai ini yang nantinya menjadi acuan perpotongan sumbu X pada analisis kuadran diagram kartesius.

## 5.2 Analisis Kepentingan (*Importance*)

Pada analisis kepentingan ini dilakukan perhitungan nilai kepentingan yang dimana nilai ini sebagai tolak ukur gambaran kondisi *Website* yang diinginkan oleh pengguna *Website* tersebut. Perhitungan tingkat penilaian kepentingan atau *Importance* dilakukan dengan mengubah skala perhitungan menjadi nilai seperti STP (Sangat Tidak Penting) menjadi nilai 1, TP (Tidak Penting) menjadi nilai 2, N (Netral) menjadi nilai 3, P (Penting) menjadi nilai 4, dan SP (Sangat Penting) menjadi nilai 5. Setelah dilakukan perubahan nilai pada skala perhitungan, setelah itu dilakukan pembobotan nilai jadi STP (Sangat Tidak Penting) yang memiliki nilai 1 dikalikan 1, TP (Tidak Penting) yang memiliki nilai 2 dikalikan 2, N (Netral) yang memiliki nilai 3 dikalikan 3, P (Penting) yang memiliki nilai 4 dikalikan 4, dan SP (Sangat Penting) yang memiliki nilai 5 dikalikan 5. Setelah didapatkan total skor dari setiap atribut kemudian dilakukan penjumlahan total

skor setiap atribut, kemudian didapatkan nilai rata-rata sebagai acuan seperti apa yang *Website* yang diinginkan pengguna. Berikut ini hasil perhitungan analisis kepentingan:

**Tabel 5.6 Analisis Kepentingan (*Importance*)**

No. Atribut	Kepentingan ( <i>Importance</i> )										Total Skor	Rata-Rata (Y)
	Skala					Skor						
	ST	TS	N	S	SS	ST	TS	N	S	SS		
8	5	12	36	38	9	5	24	108	152	45	334	3.34
9	4	9	43	34	10	4	18	129	136	50	337	3.37
10	3	22	36	30	9	3	44	108	120	45	320	3.20
11	4	22	32	34	8	4	44	96	136	40	320	3.20
12	4	23	37	26	10	4	46	111	104	50	315	3.15
13	2	11	33	41	13	2	22	99	164	65	352	3.52
14	4	17	33	33	13	4	34	99	132	65	334	3.34
15	3	11	32	40	14	3	22	96	160	70	351	3.51
16	3	13	36	38	10	3	26	108	152	50	339	3.39
17	3	15	41	28	13	3	30	123	112	65	333	3.33
18	1	12	29	47	11	1	24	87	188	55	355	3.55
19	0	13	40	38	9	0	26	120	152	45	343	3.43
20	3	12	37	33	15	3	24	111	132	75	345	3.45
21	1	13	30	41	15	1	26	90	164	75	356	3.56
22	3	10	38	38	11	3	20	114	152	55	344	3.44
23	2	14	36	38	10	2	28	108	152	50	340	3.40
24	3	13	42	36	6	3	26	126	144	30	329	3.29
25	2	12	42	39	5	2	24	126	156	25	333	3.33
26	4	8	20	57	11	4	16	60	228	55	363	3.63
27	1	14	46	33	6	1	28	138	132	30	329	3.29
28	0	11	38	38	13	0	22	114	152	65	353	3.53
<b>RATA - RATA</b>												<b>3.39</b>

Dari table diatas didapatkan bahwa rata-rata dari analisis kepentingan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah 3,39, nilai ini yang nantinya menjadi acuan perpotongan sumbu Y pada analisis kuadran diagram kartesius.

### 5.3 Analisis Kesesuaian

Pada analisis kesesuaian ini nilai kinerja dengan nilai kepentingan dibandingkan dengan tujuan mengetahui apakah kinerja *Website* sudah sesuai dengan harapan dan kepentingan dari penggunaanya. Pada perhitungan ini digunakan rumus dengan persamaan 2.1, dimana nilai total kinerja dari satu atribut dibagi nilai total kepentingan dari satu atribut kemudian dikalikan 100%. Presentase kesesuaian ini diurutkan dari yang terbesar hingga yang terkecil, berikut ini tabelnya:

Tabel 5.7 Analisis Kesesuaian

NO. ATRIBUT	VARIABEL	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN	
11	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki tampilan yang menarik	281	320	88%
23	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki reputasi yang baik	288	340	85%
8	Website UPT Perpustakaan Bung Karno Mudah Digunakan	280	334	84%
10	Website UPT Perpustakaan Bung Karno mudah untuk dinavigasikan	265	320	83%
16	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang dapat dipercaya	275	339	81%
24	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi di Website UPT Perpustakaan Bung Karno	267	329	81%
12	Tampilan Website UPT Perpustakaan Bung Karno sesuai dengan jenis Website	252	315	80%

Tabel 5.8 Analisis Kesesuaian (Lanjutan)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN	
15	Alamat Website UPT Perpustakaan Bung Karno mudah untuk ditemukan	282	351	80%
25	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya yang ada di Website UPT Perpustakaan Bung Karno	264	333	79%
27	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	256	329	78%
9	Interaksi dengan Website UPT Perpustakaan Bung Karno jelas dan mudah dimengerti	259	337	77%
14	Website UPT Perpustakaan Bung Karno Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	253	334	76%
22	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyajikan informasi dalam format yang sesuai	262	344	76%
18	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang mudah dibaca dan diPAhami	260	355	73%

Tabel 5.9 Analisis Kesesuaian (Lanjutan)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	TOTAL SKOR		TINGKAT KESESUAIAN
		PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN	
13	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi Website UPT Perpustakaan Bung Karno	252	352	72%
19	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang cukup detail	245	343	71%
21	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang akurat	252	356	71%
28	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Lembaga	246	353	70%
17	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang terkini	225	333	68%
20	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang relevan	229	345	66%
26	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memberi ruang untuk personalisasi	234	363	64%
<b>RATA – RATA</b>				<b>76%</b>

Pada table diatas kita dapat mengetahui tingkat kesesuaian dari *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang dimana hasil tersebut didapatkan dari perbandingan antara nilai keseluruhan dari kinerja dan dibandingkan dengan nilai keseluruhan dari kepentingan dan setelah itu di persenkan. Dari table diatas dapat kita ketahui bahwa dengan nomor variabel 26 indikator *Empathy* memiliki nilai kesesuaian yang paling rendah dengan presentase 64%, dan dengan nomor variabel 11 indikator *Apperance* memiliki nilai kesesuaian paling tinggi dengan presentase 88%. Dari hasil keseluruhan tersebut dapat ditarik nilai rata-rata bahwa penerapan *Website* di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki nilai kesesuaian sebanyak 76%, dan nilai ini masih dibawah 100%. Dalam bab 2 telah dijelaskan pada sub bab analisis kesesuaian bahwa apabila presentase tingkat kesesuaian kurang dari 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna layanan atau pelayanan dikatakan belum memuaskan. Dan dalam tingkat kesesuaian kurang dari 100% juga dijelaskan bahwa nilai dari 66-99% berarti pengguna kurang puas.

#### 5.4 Analisis Kesenjangan (GAP)

Pada perhitungan analisis kesenjangan ini bertujuan untuk melihat seberapa jauh kualitas penerapan kinerja yang dirasakan oleh pengguna dengan kualitas kepentingan yang diharapkan oleh pengguna dapat diterapkan pada *Website*. Pada intinya analisis kesenjangan adalah untuk mengukur penerapan sudah sesuai dengan harapan atau tidak, jadi apabila semakin besar nilai kesenjangan (*GAP*) maka semakin tidak sesuai penerapan *Website* nya. Berikut ini table perhitunganya:

Tabel 5.10 Analisis Kesenjangan (*GAP*)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	RATA-RATA PENILAIAN	RATA-RATA PENILAIAN	KESENJANGAN (GAP)	KETERANGAN
		KINERJA	KEPENTINGAN		
8	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Bung Karno Mudah Digunakan	2.80	3.34	-0.54	Tidak Sesuai
9	Interaksi dengan <i>Website</i> UPT Perpustakaan Bung Karno jelas dan mudah dimengerti	2.59	3.37	-0.78	Tidak Sesuai

Tabel 5.11 Analisis Kesenjangan (GAP) – (Lanjutan)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	RATA-RATA PENILAIAN KINERJA	RATA-RATA PENILAIAN KEPENTINGAN	KESENJANGAN (GAP)	KETERANGAN
10	Website UPT Perpustakaan Bung Karno mudah dinavigasikan	2.65	3.20	-0.55	Tidak Sesuai
11	Website UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki tampilan yang menarik	2.81	3.20	-0.39	Tidak Sesuai
12	Tampilan Website UPT Perpustakaan Bung Karno sesuai dengan jenis Website	2.52	3.15	-0.63	Tidak Sesuai
13	Adanya tambahan pengetahuan dari informasi Website UPT Perpustakaan Bung Karno	2.52	3.52	-1.00	Tidak Sesuai
14	Website UPT Perpustakaan Bung Karno Tepat dalam penyusunan tata letak informasi	2.53	3.34	-0.81	Tidak Sesuai
15	Alamat Website UPT Perpustakaan Bung Karno mudah untuk ditemukan	2.82	3.51	-0.69	Tidak Sesuai

Tabel 5.12 Analisis Kesenjangan (GAP) – (Lanjutan)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	RATA-RATA	RATA-RATA	KESENJANGAN	KETERANGAN
		PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN		
16	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang dapat dipercaya	2.75	3.39	-0.64	Tidak Sesuai
17	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang terkini	2.25	3.33	-1.08	Tidak Sesuai
18	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dIPahami	2.60	3.55	-0.95	Tidak Sesuai
19	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang cukup detail	2.45	3.43	-0.98	Tidak Sesuai
20	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang relevan	2.29	3.45	-1.16	Tidak Sesuai
21	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang akurat	2.52	3.56	-1.04	Tidak Sesuai
22	Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyajikan informasi dalam format yang sesuai	2.62	3.44	-0.82	Tidak Sesuai

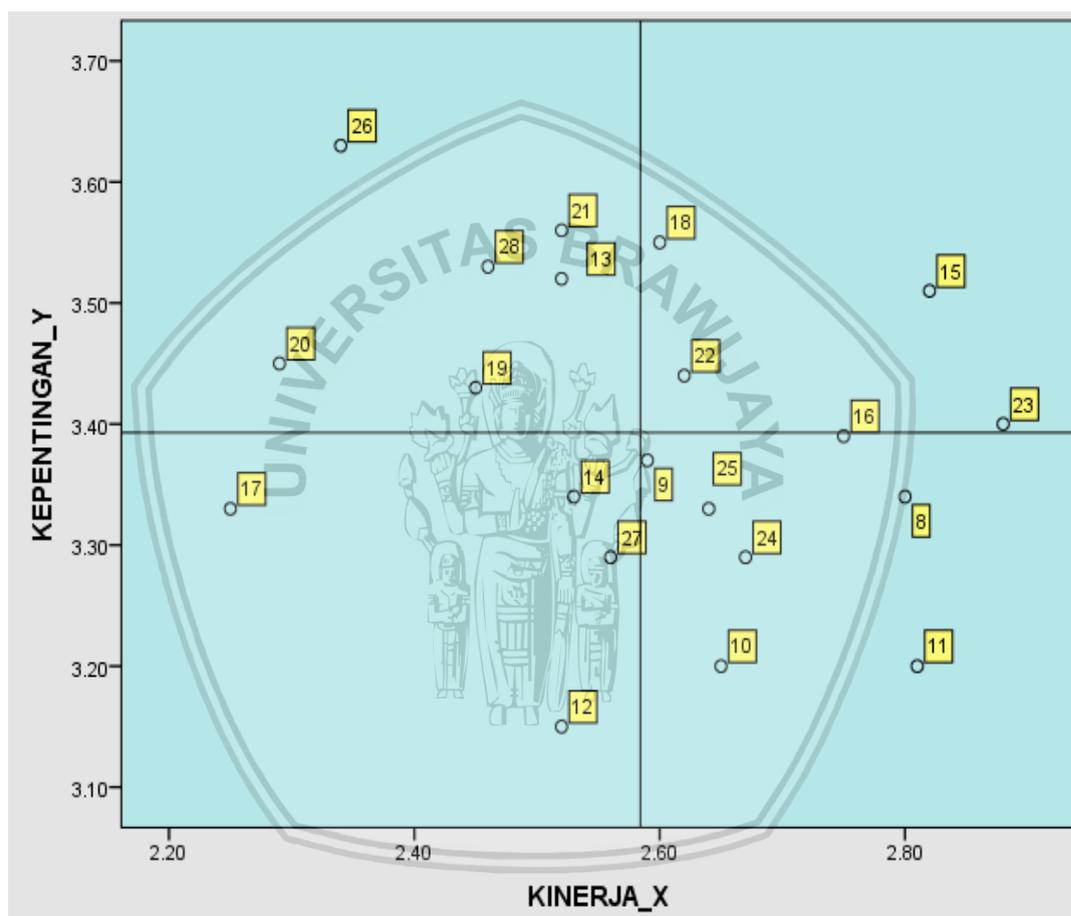
Tabel 5.13 Analisis Kesenjangan (*GAP*) – (Lanjutan)

NO. ATRIBUT	VARIABEL	RATA-RATA	RATA-RATA	KESEJANGAN ( <i>GAP</i> )	KETERANGAN
		PENILAIAN KINERJA	PENILAIAN KEPENTINGAN		
23	<i>Website UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki reputasi yang baik</i>	2.88	3.40	-0.52	Tidak Sesuai
24	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi di <i>Website UPT Perpustakaan Bung Karno</i>	2.67	3.29	-0.62	Tidak Sesuai
25	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya yang ada di <i>Website UPT</i>	2.64	3.33	-0.69	Tidak Sesuai
26	<i>Website UPT Perpustakaan Bung Karno</i> memberi ruang untuk personalisasi	2.34	3.63	-1.29	Tidak Sesuai
27	<i>Website UPT Perpustakaan Bung Karno</i> memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	2.56	3.29	-0.73	Tidak Sesuai
28	<i>Website UPT Perpustakaan Bung Karno</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi	2.46	3.53	-1.07	Tidak Sesuai
<b>RATA-RATA</b>		<b>2.58</b>	<b>3.39</b>	<b>-0.81</b>	<b>Tidak Sesuai</b>

Pada table diatas dapat diketahui dengan nomor atribut 11 indikator *Apperance* atau dengan soal indikator “*Website UPT Perpustakaan Bung Karno* memiliki tampilan yang menarik” memiliki nilai kesenjangan (*GAP*) paling kecil yaitu -0,39 nilai ini paling mendekati 0 tetapi hasil ini juga masih kurang dari 0 atau masih dibawah 0 yang berarti hasil ini masih belum sesuai harapan

pengguna. Dan dari table diatas dapat kita ketahui bahwa dengan nomor atribut 20 indikator *Relevan* atau dengan soal indikator “Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang relevan” dengan nilai gap -1,16 dan kemudian dengan nomor atribut 17 indikator *Relevan* “Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang terkini” dengan nilai -1,08 tentu dengan hasil ini kedua indikator ini masih jauh dari harapan pengguna. Hasil rata-rata dari nilai kesenjangan ini adalah sebesar -0,81 artinya kualitas kinerja *Website* masih belum dapat memenuhi harapan pengguna.

### 5.5 Analisis Kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 5.1 Diagram Kartesius Kuadran

Pada diagram Kartesius diatas kita dapat mengetahui atribut-atribut mana saja yang harus dievaluasi dan dilakukan perbaikan dan atribut-atribut mana saja yang tetap harus dipertahankan karena penerapannya sudah sangat baik. Pada diagram diatas kita dapat mengetahui bahwa sumbu X merupakan nilai dari rata-rata kinerja dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari kepentingan. Hasil dari analisis *IPA* ini nantinya dapat membantu UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk mengevaluasi *Website* yang telah diterapkan oleh Lembaga tersebut untuk kedepannya dapat lebih baik lagi.

Pada pemaparan sebelumnya bahwa analisis kuadran *IPA (Importance Performance Analysis)* dibagi menjadi 4 kuadran. Pada penggambaran kuadran pertama (Prioritas Utama) bahwa atribut memiliki kepentingan yang tinggi namun tidak diimbangi dengan kinerja yang sepadan sehingga perlu dilakukan perbaikan atribut kinerja. Pada penggambaran kuadran kedua (Pertahankan Kualitas) bahwa atribut memiliki kepentingan yang tinggi dan diimbangi dengan penerapan kinerja yang tinggi pula sehingga tak perlu dilakukan perbaikan atribut karena penerapan sudah sesuai dengan harapan. Pada kuadran ketiga (Prioritas Rendah) menunjukkan bahwa atribut kepentingan memiliki penerapan yang rendah dan hal itu sesuai dengan penerapan kinerja yang rendah pula sehingga tidak diharapkan adanya perbaikan kinerja karena penerapan kepentingan sudah sesuai dengan kinerja *Website*. Pada kuadran ke empat (Berlebihan) menunjukkan bahwa atribut kepentingan memiliki penerapan yang rendah tetapi pada atribut kinerja memiliki penerapan yang tinggi pada hal ini perlu dilakukan alokasi atribut dimana penerapan atribut kinerja harus dialokasikan pada kuadran pertama yang memiliki penerapan kinerja yang rendah. Berikut ini hasil pemetaan analisis kuadran *IPA (Importance Performance Analysis)* yang telah dilakukan pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno:

### 1. Kuadran Pertama (*Priorities for Improvement - Prioritas Utama*)

Berdasarkan penggambaran diagram kartesius kuadran *IPA* berikut ini merupakan atribut yang masuk kedalam kuadran pertama atau kuadran yang dimana menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas, yaitu:

- a. Atribut nomor 13 “Adakah tambahan pengetahuan dari informasi yang disediakan *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno” (Dimensi *Usability* – Indikator *Satisfaction*)
- b. Atribut nomor 19 “*Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang cukup detail” (Dimensi Informasi – Indikator *Relevan*)
- c. Atribut nomor 20 “*Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang relevan” (Dimensi Informasi – Indikator *Relevan*)
- d. Atribut nomor 21 “*Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang akurat” (Dimensi Interaksi – Indikator *Accuracy*)
- e. Atribut nomor 26 “*Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberi ruang untuk personalisasi” (Dimensi Interaksi – Indikator *Empathy*)

- f. Atribut nomor 28 “*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan kemudahan untuk pemustaka dapat berkomunikasi dengan pihak Lembaga*” (Dimensi Interaksi – Indikator *Responsiveness*)

Jadi 6 Atribut diatas merupakan atribut dengan kepentingan tinggi namun penerapan kinerjanya masih rendah atau belum sesuai dengan harapan dari pengguna *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Kedepanya tentu harus diadakan perbaikan kualitas terhadap 6 atribut ini karena pada kuadran pertama ini merupakan kuadran dengan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas terhadap penerapan kinerja yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna.

## 2. Kuadran Kedua (*Keep up the good work - Pertahankan Kualitas*)

Berdasarkan penggambaran diagram kartesius kuadran *IPA* berikut ini merupakan atribut yang masuk kedalam kuadran kedua atau kuadran yang diharapkan mampu mempertahankan kualitasnya, yaitu:

- a. Atribut nomor 15 “*Alamat Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno mudah untuk ditemukan*” (Dimensi *Usability* – Indikator *Efficiency*)
- b. Atribut nomor 18 “*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami*” (Dimensi Informasi – Indikator *Relevan*)
- c. Atribut nomor 22 “*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyajikan informasi dalam format yang sesuai*” (Dimensi Informasi – Indikator *Format*)
- d. Atribut nomor 23 “*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki reputasi yang baik*” (Dimensi Interaksi – Indikator *Trust*)

Jadi 4 Atribut diatas merupakan atribut dengan kepentingan tinggi dengan kinerjanya yang sesuai dengan harapan dari pengguna *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Kedepanya tentu diharapkan 4 atribut ini mampu mempertahankan kualitas yang sudah sangat baik ini karena pada kuadran kedua ini merupakan kuadran untuk mempertahankan kualitas karena atribut kepentingan yang tinggi telah diimbangi dengan penerapan kinerja yang sesuai harapan.

## 3. Kuadran Ketiga (*Low Priority - Prioritas Rendah*)

Berdasarkan penggambaran diagram kartesius kuadran *IPA* berikut ini merupakan atribut yang masuk kedalam kuadran ketiga atau kuadran

yang memiliki nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya juga rendah maka dari itu kuadran ini merupakan kuadran dengan prioritas rendah dan tidak perlu diadakan perbaikan, yaitu:

- a. Atribut nomor 12 *“Tampilan Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sesuai dengan jenis Website”* (Dimensi Usability – Indikator Appearance)
- b. Atribut nomor 14 *“Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tepat dalam penyusunan tata letak informasi”* (Dimensi Usability – Indikator Efficiency)
- c. Atribut nomor 17 *“Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang terkini”* (Dimensi Informasi – Indikator Relevan)
- d. Atribut nomor 27 *“Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan layanan sesuai yang dijanjikan”* (Dimensi Interaksi – Indikator Empathy)

Jadi 4 Atribut diatas merupakan atribut dengan nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya juga rendah. Maka dari itu tidak diharuskan untuk melakukan perbaikan karena 4 atribut ini termasuk kedalam atribut dengan prioritas rendah.

#### **4. Kuadran Keempat (*Possible Overkill* - Terlalu Berlebihan)**

Berdasarkan penggambaran diagram kartesius kuadran IPA berikut ini merupakan atribut yang masuk kedalam kuadran keempat atau kuadran yang memiliki nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya tinggi maka dari itu kuadran ini merupakan kuadran dengan penerapan berlebihan dan harus dilakukan alokasi nilai atribut, yaitu:

- a. Atribut nomor 8 *“Website UPT Perpustakaan Bung Karno Mudah Digunakan”* (Dimensi Usability - Indikator Learnability)
- b. Atribut nomor 9 *“Interaksi dengan Website UPT Perpustakaan Bung Karno jelas dan mudah dimengerti”* (Dimensi Usability - Indikator Learnability)
- c. Atribut nomor 10 *“Website UPT Perpustakaan Bung Karno mudah untuk dinavigasikan”* (Dimensi Usability - Indikator Ease of Use and Navigation)
- d. Atribut nomor 11 *“Website UPT Perpustakaan Bung Karno memiliki tampilan yang menarik”* (Dimensi Usability - Indikator Appearance)

- e. Atribut nomor 16 “*Website UPT Perpustakaan Bung Karno menyediakan informasi yang dapat dipercaya*” (Dimensi Informasi - Indikator *Accuracy*)
- f. Atribut nomor 24 “*Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi di Website UPT Perpustakaan Bung Karno*” (Dimensi Interaksi - Indikator *Trust*)
- g. Atribut nomor 25 “*Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya yang ada di Website UPT Perpustakaan Bung Karno*” (Dimensi Interaksi - Indikator *Trust*)

Jadi 7 Atribut diatas merupakan atribut dengan nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya tinggi. Maka dari itu perlu dilakukan alokasi nilai atribut kepada kuadran satu dimana nilai kinerja yang sangat rendah.

## 5.6 Rekomendasi Perbaikan

Setelah dilakukan analisis kuadran *IPA (Importance Performance Analysis)* setiap atribut telah dikelompokkan pada masing-masing kuadran yang dimana pada kuadran pertama dan kuadran ketiga perlu dilakukan perbaikan agar kualitas atribut menjadi meningkat dan atribut dapat diterapkan sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Pada kuadran pertama terdiri dari 6 atribut utama yang harus dilakukan perbaikan karena kuadran pertama merupakan prioritas utama dilakukan perbaikan pada setiap atribut yang ada. Pada kuadran ketiga terdiri dari 4 atribut yang dimana pada kuadran ini harus dilakukan perbaikan agar prioritas pada masing-masing atribut dapat sangat dibutuhkan oleh pengguna *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Pada rekomendasi perbaikan ini semua akan dijabarkan berdasarkan atribut yang ada pada kuadran sehingga rekomendasi diharapkan akan tepat sasaran sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna dan lembaga.

### 5.6.1 Dimensi *Usability*

Perbaikan pada dimensi *Usability* berkaitan dengan wakil dari atribut yang berada pada Kuadran Pertama dan Kuadran Ketiga. Pada Kuadran Pertama dimensi *Usability* diwakili oleh nomor atribur 13 “*Adakah tambahan pengetahuan dari informasi yang disediakan Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*” pada Kuadran Pertama Ini berarti berarti pengguna *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno* mempunyai kepentingan yang tinggi akan tambahan pengetahuan dari informasi yang disajikan *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno* tetapi pada penerapannya pengguna masih belum merasakan hal itu selama mereka menggunakan *Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno*. Hubungan informasi dan pengetahuan lebih menekankan pada pengertian informasi dan pengetahuan sebagai sebuah proses yang bersambungan. Informasi tidak bisa dianggap tidak berhubungan

dengan pengetahuan karena informasi merupakan bagian dari hubungan-hubungan yang disadari oleh manusia. Kedua konsep ini, informasi dan pengetahuan, selalu merujuk pada suatu hubungan yang terus-menerus antara informasi yang baru diperoleh dan pengetahuan yang masih statis pada saat informasi tersebut diterima (Nitecki 1985, dalam Pendit, 1992: 81). Sedangkan hubungan informasi dengan pengetahuan menurut (Sulistyo Basuki, 2011) informasi dimulai dengan sebuah peristiwa (*event*), misalnya gunung meletus, bencana banjir, anak menangis, dan pegawai menerima gaji. Peristiwa itu direpresentasikan dalam bentuk simbol. Simbol ini dapat berupa teks, angka, suara, gambar, gabungan dua jenis simbol atau lebih, serta gabungan yang diatur dengan peraturan dan formulasi sehingga menjadi data. Data tersebut, bila diterima oleh pancaindra manusia, hal itu berubah menjadi informasi. Bila informasi ini ditransfer ke manusia lain, hal itu berubah menjadi pengetahuan (*knowledge*). Manusia yang memperoleh pengetahuan akan menjadi (lebih) bijak (*wise*) daripada sebelumnya. Berdasarkan pemaparan para ahli, dalam hal ini perlu diperbanyak postingan-postingan dan konten-konten yang dimana nantinya akan membahas suatu hal yang berkaitan dengan kejadian yang saat itu berkembang dalam masyarakat hal ini tentu akan menambah wawasan dan pengetahuan bagi penggunanya. Pada dasarnya *Webside* suatu lembaga mungkin kebanyakan hanya memuat informasi seputar kegiatan lembaga atau yang terkait, tetapi jika lembaga tersebut berada pada ranah pelayanan publik tentu hal ini harus sangat diperhatikan, informasi yang dimuat tidak harus tentang lembaga atau agenda lembaga melainkan informasi yang bersifat tambahan pengetahuan, dimana Perpustakaan ini merupakan Perpustakaan Khusus Kepresidenan dan tentu telah banyak sejarah yang telah ditorehkan dari pemikiran dan tindakan Bung Karno, berdasarkan pemaparan para ahli diatas jadi suatu kejadian (*event*) yang berkembang dimasyarakat tersebut dapat dikaitkan dengan gagasan dan pemikiran Bung Karno, dari situ pengguna akan bertambah pengetahuannya dan mengerti penyelesaian yang tepat menurut pemikiran Bung Karno.

## Pemasyarakatan Nasionalisme Indonesia dan Idealisme Bung Karno-Kupang Nusa Tenggara Timur

Created: Thursday, 26 July 2018 10:33 Written by UPT PPBK



Dalam rangka melestarikan ide dan gagasan para pendiri bangsa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno bekerjasama dengan Dinas Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Timur mengadakan kegiatan seminar dengan tema "Pemasarakan Nasionalisme Indonesia dan Idealisme Bung Karno" pada hari rabu tanggal 25 Juli 2018. Kegiatan ini menghadirkan peserta 200 orang terdiri dari kalangan mahasiswa, pejabat, kerabat, keluarga, guru, pustakawan, dan...

**Search**

**Translate**

Select

**Gambar 5.2 Tampilan Menu Artikel Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno**

Sumber : Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018

Pada Kuadran Ketiga atribut dimensi atribut *Usability* diwakili oleh atribut nomor 12 "Tampilan Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sesuai dengan jenis Website" dan Atribut nomor 14 "Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Tepat dalam penyusunan tata letak informasi". Pada kedua atribut ini bagi pengguna Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno masih dijadikan kedua nilai yang kurang berarti, hal ini didasari oleh nilai kepentingan yang rendah dan nilai kinerja yang rendah pula, yang kita sama-sama harus cermati bahwa pengguna menilai ini tidak penting dan kinerja rendah adalah karena mereka tidak merasakan makna dari kedua atribut itu. Yang harus dilakukan tentunya merubah tata letak informasi yang mungkin dirasa bingung oleh pengguna, apalagi pada bagian tampilan depan yang terlihat sangat simple namun minim bantuan sehingga bagi pengguna yang berada pada jaman transisi akan sulit memahaminya dibanding pengguna yang berada pada jaman modern. Tata letak informasi harus dibuat sejelas mungkin agar pengguna akan dengan mudah melakukan apa yang ingin mereka cari, bahwa desain antarmuka dengan cara yang memungkinkan pengguna untuk fokus pada apa yang paling penting (K. Sollenberger, 2012). Ukuran, warna, dan penempatan setiap elemen bekerja sama, menciptakan jalur yang jelas untuk memahami antarmuka Anda. Sebuah hirarki yang jelas akan mengurangi munculnya kompleksitas dan Website ini harus benar-benar menunjukkan identitasnya melalui fungsi-fungsi yang harus melekat kuat dengan pelayanan lembaga, agar identitas yang ada dalam Website ini dapat dirasakan. Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *Usability* yang ideal menurut Suyanto (2009:61-69) yaitu (1) Mudah untuk dipelajari, letakkan isi yang paling penting pada bagian atas halaman agar pengunjung dapat menemukannya dengan cepat. (2) Efisien dalam penggunaan,

jangan menggunakan link yang terlalu banyak. Sediakan seperlunya dan hantarkan pengunjung untuk mencapai informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah. Hantarkan informasi yang user butuhkan dengan sedikit mungkin klik. (3) Mudah untuk diingat situs jangan terlalu banyak melakukan perubahan yang mencolok, khususnya pada navigasi. (4) Tingkat kesalahan rendah Hindari link yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman masih dalam proses pembuatan (*under construction*). (5) Kepuasan pengguna Sebuah website seharusnya enak untuk digunakan. Pengguna harus dapat menemukan apa yang mereka cari, mendownloadnya dengan cepat, mengetahui kapan mereka selesai, dan dapat dengan mudah memberitahukan *site* atau konten yang mereka temukan pada teman mereka.



**Gambar 5.3** Tampilan Home *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sumber : *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno 2018

### 5.6.2 Dimensi Informasi

Perbaikan pada dimensi Informasi pada kuadran pertama diwakili oleh atribut dengan atribut nomor 19 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang cukup detail*", atribut nomor 20 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang relevan*", atribut nomor 21 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang akurat*". Pengertian informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya dan menggambarkan suatu kejadian-kejadian, kesatuan nyata yang digunakan dalam mengambil keputusan (Dewi, 2004). Pengukuran kualitas informasi yang telah digunakan dalam studi *e-commerce* baru-baru ini meliputi akurasi, relevansi, mudah dimengerti, kelengkapan, Memperbarui berita secara

berskala dan rutin (W. DeLone and E. McLean, 2003). Pada pemaparan menurut Winarno (2006) mengidentifikasi pengertian informasi sebagai segala data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan. Selain itu, Winarno menguraikan 8 karakteristik informasi yang baik, yaitu (1) Akurat: Menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya. (2) Tepat waktu: Informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat karena seringkali informasi tidak diperlukan lagi setelah keputusan dibuat. (3) Lengkap: Informasi harus mencakup semua yang diperlukan oleh pembuat keputusan. (4) Relevan; Informasi harus berhubungan dengan keputusan yang akan diambil. (5) Terpercaya; Isi dari informasi tersebut harus dapat dipercaya (*reliable*). (6) Terverifikasi; Informasi harus dapat dilacak ke sumber aslinya (*verifiable*). (7) Mudah dipahami; Informasi harus mudah dipahami oleh pembacanya. (8) Mudah diperoleh; Informasi yang sulit diperoleh tidak akan digunakan.

Pada atribut yang mewakili dimensi informasi pada kuadran pertama, dapat kita ambil perbaikan bahwa:

- a. Menurut Winarno (2006) Informasi harus mencakup semua yang diperlukan oleh pembuat keputusan (Detail), dan menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya (akurat). Informasi yang diberikan oleh *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno haruslah informasi yang detail dan memiliki sumber rujukan yang jelas (akurat) agar informasi yang dipaparkan dapat dipercaya, dan pengguna dalam membaca informasi dapat mengambil informasi yang berkaitan dengan informasi yang lain secara jelas, karena terkadang informasi jika diulas dengan detail pembaca akan menghubungkan informasi dengan kejadian lain yang ada pada sumber rujukan, dan oleh masing-masing pembaca mereka akan menyimpulkan sendiri sesuai pemahaman mereka terkait dengan informasi yang mereka baca.
- b. Menurut Jogiyanto (2001) Informasi harus tepat pada waktunya (*time lines*), berarti informasi yang akan datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan memiliki nilai lagi karena tidak berperan banyak dalam pengambilan suatu keputusan. Informasi yang diulas haruslah sesuai dengan *tranding topik* yang sedang hangat pada saat itu, agar informasi yang dibaca oleh pengguna *Website* dapat langsung menjadi acuan bagi pengambilan suatu keputusan. UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan perpustakaan kepresidenan tentu mereka mempunyai tokoh yang dimana sangat banyak sekali gagasan-gagasan dan pemikiran Bung Karno yang sudah diprediksi beliau dan kini terjadi pada masa kini, tentu hal ini dapat dikaitkan dan menjadi suatu *tranding topic*. Sebagai contoh:
  - Dahulu Bung Karno sangat enggan bekerja sama dengan bangsa lain karena dari pelajaran pada saat sebelum merdeka atau saat penjajahan, negara yang bekerja sama dengan Indonesia justru

menjajah dan menjadikan Indonesia budak-budak mereka, dan itu yang ditakutkan Bung Karno pada masa mendatang bahwa ketika Indonesia bergantung dengan negara lain, bahwa “bangsa Indonesia sebagai bangsa kuli dan kulinya bangsa-bangsa” (Sukarno, 1984). Tetapi pada era kepemimpinan saat ini justru Indonesia secara terang-terangan menjalin kerja sama dengan Cina yang dikutip dalam Kompas.com pada 7 Mei 2018. Dari Informasi ini tentu dapat menjadikan masyarakat Indonesia sadar dan berbenah bahwa ketergantungan kepada negara lain hanya menjadikan anak-anak bangsa menjadi budak sebagai contoh produk-produk motor di Indonesia sudah dikuasai merk-merk dari Jepang, yang dimana budak-budak didalamnya adalah orang Indonesia dan petinggi-petingginya adalah peri bumi dari Jepang, hal ini yang disebut penjajahan secara moral bangsa.

- c. Menurut Jogiyanto (2001) Informasi haruslah relevan (*relevance*), berarti informasi tersebut memiliki manfaat untuk pemakainya. Dan menurut Winarno (2006) Relevan berarti Informasi harus berhubungan dengan keputusan yang akan diambil. Tentu informasi yang diharapkan oleh pembaca dan pengguna haruslah informasi relevan atau bermanfaat dari informasi yang mereka dapatkan, agar dalam penerapannya informasi tersebut dapat sebagai landasan bagi pengguna dalam melakukan tindakan atau dalam mengambil keputusan.

Pada kuadran ketiga dimensi informasi diwakili nomor atribut 17 “*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menyediakan informasi yang terkini*” dimana hal ini masih menjadikan prioritas yang rendah bagi lembaga dan pengguna. Menurut Jogiyanto (2001) Informasi harus tepat pada waktunya (*time lines*), berarti informasi yang akan datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan memiliki nilai lagi karena tidak berperan banyak dalam pengambilan suatu keputusan. Dari wawancara awal dengan Kepala Bidang Layanan Informasi dan Kerjasama, pihak lembaga memang menyadari bahwa *Website* ini sangat terlambat dalam pembaharuan informasi hal tersebut terkendala karena belum diterapkannya kebijakan mengenai target postingan perharinya yang mengakibatkan tim *IT* tidak terfokus untuk membuat postingan pada *Website* ini, dan hal tersebut akhirnya berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan informasi terkini dan rendahnya nilai kinerja yang dimana hal tersebut dapat kita lihat pada hasil pengolahan data bahwa nilai kepentingan dari pengguna menghasilkan nilai sangat rendah karena pengguna sudah merasa bahwa *Website* ini sangat tidak *up to date* dan tidak dapat diandalkan dalam hal pembaharuan informasi yang terkini. Untuk kedepannya diharapkan pihak organisasi dapat memperbaiki kualitas kinerja pada attribute ini seperti membuat target postingan perhari agar informasi dalam *Website* selalu *up to date*.

### 5.6.3 Dimensi Interaksi

Kualitas Layanan meliputi 4 dimensi yaitu *reliability* (keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya), *responsiveness* (ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan), *Assurances* (jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada organisasi), dan *empathy* (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan) (Sari Puspita Kencana, 2014).

Pada kuadran pertama dimensi interaksi diwakili oleh nomor atribut nomor 26 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberi ruang untuk personalisasi*" dan atribut nomor 28 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan kemudahan untuk pemustaka dapat berkomunikasi dengan pihak Lembaga*". Pada kedua atribut dalam Kuadran Pertama ini, UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno harus menjadikan *Website* bukan hanya pelayanan yang pasif saja, tetapi juga layanan ini kedepannya harus menjadi layanan aktif dimana setiap pembaharuan sistem nantinya harus disesuaikan dengan kebiasaan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan *Website*, jadi pengguna dapat merasa *Website* ini seperti apa yang mereka butuhkan dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Dalam tercapainya ruang personalisasi pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, organisasi harus memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, sehingga memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pengguna. Menurut Tjiptono, (2012: 175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personalisasi kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dalam penerapan kedepannya dapat diadopsi dari penerapan ruang personalisasi aplikasi baca seperti *Watpadd* karena berdasarkan data dari *playstore* aplikasi ini memiliki rating 4.6 atau dikategorikan sangat baik dan sebanyak 2.388.870 penggunanya menyatakan sangat puas terhadap ruang personalisasi pada aplikasi ini, maka dari itu aplikasi ini layak dijadikan sumber rekomendasi untuk penerapan personalisasi pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Dalam penerapannya ruang personalisasi yang disajikan seperti *e-book favorite* atau yang paling disukai oleh pengguna langsung ditampilkan pada tampilan beranda dan sudah lengkap dengan penanda halaman terakhir pengguna, saat membaca *e-book* tersebut. Sehingga pengguna ketika belum selesai dalam membaca *e-book* seperti novel dapat dilanjutkan besok tanpa harus mencari lagi buku yang sama dan tanpa harus mencari halaman dimana terakhir dia membaca *e-book* tersebut. Selain itu dari pihak lembaga juga harus selalu aktif berinteraksi dengan pengguna dalam penerapan Layanan Kontak agar fungsi dari *Website* ini sebagai

penghubung antara pihak pengguna dengan pihak lembaga dapat tercapai dengan baik, dan pengguna akan merasa bahwa fasilitas ini memang benar didengar dan direspon oleh pihak lembaga dengan baik, dan dari hal itu tentu akan meningkatkan nilai kinerja yang dirasakan pengguna terhadap layanan pada atribut ini. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012: 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pengguna dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Pada kuadran ketiga dimensi interaksi diwakili oleh nomor atribut 27 "*Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan layanan sesuai yang dijanjikan*" dalam hal ini mengacu pada visi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno bahwa visi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah "Terwujudnya UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai Perpustakaan Kepresidenan yang Modern dan Inovatif dalam Mengembangkan Nasionalisme Indonesia". Dalam buku Vincent Gaspersz ISO 9001:2000 and *continual quality improvement* (2003) diungkapkan delapan prinsip manajemen mutu pada sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 dipergunakan memimpin organisasi kearah perbaikan kinerja. Pada kategori *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan) dijelaskan bahwa suatu perusahaan/organisasi tergantung pada pelanggannya atau pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Oleh karena itu organisasi harus memahami kebutuhan/keinginan pelanggan baik saat ini maupun di masa mendatang, agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan mampu melebihi harapan pelanggan. Dan pada kategori *Leadership* (Kepemimpinan) dijelaskan bahwa pemimpin organisasi harus mampu menciptakan visi, dan mampu mewujudkan visi tersebut menuju kenyataan. Pemimpin harus dapat menarik orang lain untuk mewujudkan visi organisasi, karena dengan mewujudkan visi organisasi maka pelayanan yang dijanjikan akan tercapai dengan baik. Pada kuadran ini menunjukkan nilai kepentingan yang rendah dan nilai kinerja yang rendah pula, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa penerapan visi ini masih belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna dan karena hal ini kurang mendapat perhatian serius dari pihak lembaga menjadikan nilai kepentingan dan kinerja menjadi sangat rendah pada atribut ini. Perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak lembaga tentu menambah banyak layanan modern pada interaksi Perpustakaan seperti *e-book* yang harus diperbanyak sehingga pengguna merasa pelayanan yang ada sudah modern, dan juga proses pendaftaran anggota yang sudah bisa dilakukan melalui *Website*, tak perlu lagi dilakukan secara manual yang dimana ini tentu mengurangi nilai penerapan pelayanan secara modern yang sebenarnya sudah dilakukan.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, pengolahan data, dan analisis yang telah dilakukan pada *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *IPA (Importance Performance Analysis)* dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian yaitu sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna layanan atau pelayanan dikatakan belum memuaskan. Dan dalam tingkat kesesuaian kurang dari 100% juga dijelaskan bahwa nilai dari 66-99% berarti pengguna kurang puas. Rata-rata nilai kesenjangan (*GAP*) *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno ( $< 0$ ) atau bernilai negatif hasil rata-rata dari nilai kesenjangan ini adalah sebesar -0,81 artinya kualitas kinerja *Website* masih belum dapat memenuhi harapan pengguna.
2. Berdasarkan hasil analisis kuadran *IPA (Importance Performance Analysis)* atribut yang harus dilakukan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, karena pada dua kuadran tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah, yang dimana itu akan mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan atribut tersebut. Pada kuadran pertama terdapat 6 atribut yang harus dilakukan perbaikan yaitu pada nomor atribut 13 (konten tambahan pengetahuan), 19 (detail informasi), 20 (informasi relevan), 21 (akurasi informasi), 26 (ruang personalisasi), 28 (kemudahan komunikasi lembaga). Jadi 6 Atribut tersebut merupakan atribut dengan kepentingan tinggi namun penerapan kinerjanya masih rendah atau belum sesuai dengan harapan dari pengguna *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Kedepannya tentu harus diadakan perbaikan kualitas terhadap 6 atribut ini karena pada kuadran pertama ini merupakan kuadran dengan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas terhadap penerapan kinerja yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Pada kuadran ketiga terdapat empat atribut yang harus dilakukan perbaikan yaitu terdapat pada nomor atribut 12 (tampilan *Website*), 14 (tata letak informasi), 17 (kemutakhiran informasi), 27 (kesesuaian layanan yang dijanjikan). Jadi 4 Atribut diatas merupakan atribut dengan nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya juga rendah. Maka dari itu tidak diharuskan untuk melakukan perbaikan karena 4 atribut ini termasuk kedalam atribut dengan prioritas rendah.

Rekomendasi perbaikan difokuskan dari analisis pada kuadran pertama dan kuadran ketiga berdasarkan 3 dimensi yang ada pada *Webqual* 4.0 antara lain:

- a. Dimensi *Usability*, bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno perlu memperhatikan sebagai berikut:
  - 1) Perlu tambahan pengetahuan baru dalam bentuk konten *Website* sehingga pengguna lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang baru.
  - 2) Perlu perbaikan dalam tampilan *Website* agar sesuai dengan jenis *Website* sehingga memudahkan pencarian informasi
  - 3) Perlu inovasi dalam mendesain tata letak informasi *Website* agar lebih terlihat jelas dan mudah untuk digunakan
- b. Dimensi Informasi, bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno perlu memperhatikan sebagai berikut:
  - 1) Perlu dilakukan penambahan informasi yang disajikan harus detail agar pengguna lebih focus dalam membaca informasi yang disajikan
  - 2) Informasi yang disajikan perlu dikaji agar informasi tersebut dapat langsung bermanfaat bagi yang membaca (relevan)
  - 3) Dalam penyediaan informasi *Website* perlu diperhatikan terkait aspek akurasi dan kemutakhiran informasi
- c. Dimensi Interaksi, bahwa UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno diharapkan memperhatikan sebagai berikut:
  - 1) Perlu membangun ruang personalisasi yang sesuai dengan kebiasaan pengguna.
  - 2) Dalam interaksi informasi perlu meningkatkan kemudahan komunikasi dengan lembaga agar pengguna dapat mengetahui apa yang mereka butuhkan.
  - 3) Perlu membangun komitmen terhadap kesesuaian layanan *Website* yang dijanjikan.

## 6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya:

- a. Pada alat untuk menganalisis data dapat ditambahkan metode yang lainnya, jadi pada proses analisis tidak hanya menggunakan *IPA* saja, dapat dikombinasikan dengan metode lain.
- b. Seimbang dalam mendapatkan berbagai responden dari kategori yang berbeda tidak hanya mayoritas pada kebanyakan mahasiswa saja tapi juga dapat dicoba pada profesi lainnya seperti Pegawai Negeri Sipil,

Wiraswasta, Pelajar, ataupun pustawakan yang ikut menggunakan layanan *Website* perpustakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Baiti, Amirah. 2017. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA)*. Skripsi, Malang: Universitas Brawijaya.
- Arief, Masagus Hariadi. 2018. *Pengukuran Kualitas Website Filkom apps mahasiswa universitas brawijaya dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Astuti, Dewi, 2004. *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bambang, W. 2008. *Teknologi Pembelajaran, Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, S. J. & Vidgen, R. T., 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, Volume 3, pp. 114-127.
- Delone, W. H. & Mclean, E. R., 2003. *Information Success: A Ten Year Update, Management Information System*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.1104574>> [Diakses September 2018]
- Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. D. & Beale, R., 2004. *Human-Computer Interaction*. 3 penyunt. Harlow: pearson.
- Dumas, Joseph S. dan Janice C. Redish. 1999. *A Practical Guide to Usability Testing. Revised Edition*. Bethesda, USA: Redish & Associates, Inc
- Fraenkel, Jack. R., Wallen, N. E. & Hyun, H. H., 2012. *how to design and evaluate research in education*. 7 penyunt. New York: McGraw-Hill
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Gaspersz, Vincent. 2003. *ISO 9001: 2000 And Continual Quality Improvement*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono. 2017. *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan : Konsep, Teori, dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Huang, E. 2010. *Identifying An Effective Framework for Usability Evaluation of Computer Supported Collaborative Learning System in Educational Settings*, [e-journal]
- ISO. (2008). *Ergonomics of Human-system Interaction*. Dalam I. 9241-151, Part 151 : Guidance on World WideWeb User interfaces. Switzerland.
- Johanson George A. & Brooks Gordon P., 2009. *Initial Scale Development: Sample Size For Pilot Studies*

- Juhanda Hendri, Sari Puspita Kencana, 2014. *Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller*
- Jogiyanto. 2001. *Analisis & Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Katerattanakul, P. Siau. 1999. *Measuring Information Quality of Website: Development of An Instrument*, [e-journal]. Tersedia di: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=352951>> [Diakses 24 September 2018]
- K. Sollenberger, 2012. *10 User Interface Design Fundamentals*
- Kim, S. & Stoel, L., 2004. *Apparel retailers: Website quality dimensions and satisfaction*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 11, pp. 109-117.
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. 2002. *AIMQ: A Methodology for Information Quality Assesment*. *Information & Management*, 40, 133-146
- Manik Agnes, Salamah Irma, & Susanti Eka. 2017. *Metode Webqual 4.0 untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya*
- Magal, S.R. & Levenburg, N.M. 2005. *Using Importance-Performance Analysis to evaluate e-business Strategies among small businesses*. *Proceedings of the 38th Hawaii Internationa Conference on System Science*
- Martilla, J.A & James J.C. 1977. *Importance-Performance Analysis*. [online] Tersediadi:>[https://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_content](https://www.jstor.org/stable/1250495?seq=1#page_scan_tab_content) s> [Diakses 28 Agustus 2018]
- Napitupulu, D. B. 2016. *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual*. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, Volume 14, pp. 51-64.
- Pendit, Putu Laxman. (1992). *Makna Informasi: Lanjutan dari Sebuah Perdebatan,* dalam *Kepustakawanan Indonesia: Potensi dan Tantangannya*, eds. Antonius Bangun dkk. Jakarta: Kesaint-Blanc.
- Sugiyono., 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Budi Setiawan dan Mohammad, Fauzi Anwar. 2015. *Analisis Kualitas Website menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada situs KASKUS*. Depok: Universitas Gunadharma
- Siregar, S. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Penghitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Prenada Media Group.

- Sulistyo, Basuki. 2013. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 04. 2005. *tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Perpustakaan Bung Karno*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Suryana. 2010. *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, [e-book]. Tersedia di: <<https://www.scribd.com/document/349281024/METODOLOGI-PENELITIAN>> [Diakses 11 September 2018]
- Suyanto. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi Untuk Blnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Suyanto, A. H. (2009). *Step by Step Web Design: Theory and Practices*. Yogyakarta: Andi Offse
- Tarigan Josua., 2016. *User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*, Surabaya: Faculty of Economics, Petra Christian University
- Trihendradi, C., 2013. *Step by Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., Gregorus, C. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 3 Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Wahyuningsih, A., 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan*, Surakarta: Fakultas Ekonomi UMS.
- Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno [www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id](http://www.perpusbungkarno.perpusnas.go.id)
- Winarno, Wing Wahyu, 2006, *Sistem Informasi Akuntansi*, Yogyakarta: UPP STIM
- Yaghoubi, Nour Mohammad [at.al]., 2011. *Internet Bookstore Quality Assessment: Iranian evidence*. African Journal of Bussiness Management Vol.5 (30) pp. 12031 – 12039, 30 November 2011
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A, Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press
- Zhang, P.Dran, G.M., Small, R.V. dam Barcellos, S. 1999. *Website that Satisfy Users: a theoretical framework for web user interface design and evaluation*, [e-journal]. Tersedia: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=875987>



