

ABSTRAK

Integrasi Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Mengukur Kualitas *Website* Inlis Lite (Studi Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas)

Oleh
OLIVIA ANANDA PUTRI
18103084

Integrated Library System (Inlis Lite) adalah sistem yang digunakan untuk mempermudah kinerja Perpustakaan dalam memaksimalkan pelayanan dan membantu Pemustaka untuk mencari informasi bahan pustaka. ARPUSDA sebagai Perpustakaan Daerah di Kab. Banyumas merupakan salah satu Perpustakaan yang telah menerapkan *website* Inlis Lite sejak tahun 2017. Namun, *website* Inlis Lite di ARPUSDA belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website* sehingga Unit Perpustakaan belum mengetahui kepuasan pengguna saat mengakses *website* Inlis Lite. Kemudian terdapat Pemustaka yang mengalami kendala saat mengoperasikan beberapa menu di *website* Inlis Lite dan juga *website* Inlis Lite sulit diakses. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan Pemustaka terhadap *website* Inlis Lite melalui pengukuran kualitas *website* dan memberikan rekomendasi perbaikan pada *website* Inlis Lite agar memudahkan Pemustaka dalam mengoperasikannya. Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner berdasarkan metode Webqual 4.0 untuk menilai kualitas *website* yang berfokus pada 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan pada tingkat kesesuaian dan kesenjangan (GAP) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi permasalahan menjadi prioritas perbaikan berdasarkan kuadran kartesius IPA. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan metode *simple random sampling*. Jumlah responden yang didapatkan yaitu 223 responden yang dihasilkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* kepada pengunjung Perpustakaan. Hasil penelitian ini yaitu kualitas *website* Inlis Lite memiliki tingkat kesesuaian 88,71% yang artinya kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) berdasarkan keseluruhan indikator yaitu -0,46 yang artinya kualitas *website* Inlis Lite belum dapat memenuhi harapan pengguna. Indikator yang harus diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis kuadran kartesius IPA adalah yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, karena pada kedua kuadran tersebut memiliki nilai kinerja yang rendah dimana hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut.

Kata Kunci : WebQual, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*, *Importance Performance Analysis* (IPA)