

Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Aprilia Warat^{*}, Eva Zuraidah

Fakultas Teknik Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email: ^{1,*}apriliawarat@gmail.com, ²eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: apriliawarat@gmail.com

Abstrak—Analisa website keanggotaan.perpusnas.go.id sebagai sarana informasi yang digunakan oleh anggota Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Oleh sebab itu peneliti melakukan analisa terhadap kepuasan anggota sebagai pengguna layanan website keanggotaan.perpusnas.go.id terhadap kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang menitik beratkan pada 3 dimensi webqual 4.0 yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi) dan Interaction Service Quality (Kualitas Layanan Interaksi), untuk mengukur kepuasan pengguna (User Satisfaction). Penelitian ini menggunakan instrumen pernyataan berdasarkan pada dimensi webqual 4.0, menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 43. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 26. Hasil uji F menyatakan bahwa adanya pengaruh bersama dari 3 dimensi Usability, Information Quality, Interaction Service Quality terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), dengan nilai P-Value atau signifikansi sebesar 9,007, artinya nilai Probabilitas > 0,05. Hasil uji t menunjukkan variabel Usability (kegunaan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value 10,658 (nilai probabilitas > 0,05), variabel yang tidak berpengaruh adalah kualitas informasi (nilai p-value 9,552), dan kualitas layanan interaksi (nilai p-value 9,007). Sedangkan untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh dari 3 dimensi webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) sebesar 76,10 %, sisanya 23,90 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Website keanggotaan.perpusnas.go.id; Kepuasan Anggota; Metode Webqual.

Abstract—Analysis of the website Membership.perpusnas.go.id as a means of information used by members of the National Library of Indonesia. Therefore the researcher conducted an analysis of member satisfaction as users of the membership.perpusnas.go.id website service on website quality using the webqual 4.0 method which focuses on 3 dimensions of webqual 4.0 namely Usability, Information Quality and Interaction Service Quality, to measure user satisfaction (User Satisfaction). This study used a statement instrument based on the webqual 4.0 dimension, using a questionnaire distributed to 43. Data processing in this study used SPSS version 26. The results of the F test stated that there was a joint effect of the 3 dimensions of Usability, Information Quality, Interaction Service Quality on user satisfaction, with a P-Value or significance of 9.007, meaning that the Probability value was > 0.05. The results of the t test show that the Usability variable has no significant effect on user satisfaction, with a p-value of 10.658 (probability value > 0.05), the variables that have no effect are the quality of information (p-value of 9.552), and the quality of interaction services (p-value of 9.007). As for the results of the coefficient of determination test, it shows that the influence of the 3 dimensions of webqual 4.0 on user satisfaction is 76.10%, and the remaining 23.90% is influenced by other factors not used in this study.

Keywords: Service Quality; Website Membership.perpusnas.go.id; Member Satisfaction; Webqual Method

1. PENDAHULUAN

Di era informasi pada saat ini *website* memiliki fungsi yang sangat besar bagi individu maupun masyarakat luas, sebagai media penyebarluasan informasi bagi masyarakat itu sendiri dengan terpenuhi kebutuhan informasi masyarakat diharapkan terpenuhinya dan tercapainya informasi mudah cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini [1].

Website keanggotaan.perpusnas.go.id bertujuan untuk membantu para anggota dalam melakukan kebutuhan pelayanan akademik tanpa dibatasi oleh ruang serta waktu sehingga lebih efektif dan efisien. *Website* keanggotaan.perpusnas ini memiliki banyak fitur yang ada dalam. Namun dilihat dari kurangnya para anggota menggunakan *website* keanggotaan.perpusnas ini menjadi pertanyaan apakah *website* tersebut mudah dan dapat dipercaya untuk digunakan bagi para anggota. Maka untuk mengetahui kualitas dari layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id tersebut, peneliti memilih sebagai objek dalam penelitian ini.

Mengimplementasikan metode *webqual* 4.0 pada *website* Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun. Tujuan untuk mengetahui kualitas *website* program studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 yang memiliki empat variabel yaitu kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaktif, kualitas umum, melibatkan mahasiswa program Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun, dan diwawancarai tidak kurang dari 21 responden. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara variabel *Webqual* 4.0 dengan kepuasan mahasiswa, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa diantara variabel paling mempengaruhi kepuasan adalah kualitas informasi dengan nilai 14,131, dan variabel kualitas terendah kegunaan dengan nilai 2,266. Kemudian dapat diperoleh rekomendasi *website* untuk meningkatkan dimensi *usability website* bagi mahasiswa. [17]

Menganalisis website UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan metode *Webqual* 4.0., bertujuan mengetahui indikator website yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya. Analisis dilakukan mengacu pada parameter *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, dimana setiap parameter terdiri atas indikator. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportionate stratified random* sampling, dengan responden pengguna *website*. Metode pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan kinerja *website* UPT Perpustakaan UPN

“Veteran” Jawa Timur sudah cukup memenuhi harapan pengguna. Namun ditemukan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengelola website yaitu: kemudahan memahami Navigasi *website*, kemenarikan tampilan website, serta ketersediaan informasi pada website yang mudah dimengerti [19]

Media *website* saat ini mulai digunakan oleh berbagai organisasi, termasuk perguruan tinggi, perusahaan, bahkan pemerintahan atau kantor, *website* ini sendiri merupakan representasi pemilik *website* di dunia maya. Oleh karena itu pemilik *website* perlu memperhatikan kualitas *website*, karena dapat memberikan gambaran dari kualitas pemilik *website* [2]. Hal yang dilihat oleh pelanggan salah satunya yaitu terkait kualitas dari website tersebut [3].

Kualitas layanan baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan saja, tetapi juga berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari masyarakat sendiri yang menikmati layanan, sehingga masyarakat sendiri dapat menentukan kualitas layanan tersebut. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan [4]. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa serta mengidentifikasi kepuasan pengguna *website* keanggotaan.perpusnas dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan variabel yang digunakan dalam pengukuran ini menggunakan metode *webqual* 4.0 adalah *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) dan variabel tambahan yaitu *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) [5]

Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan teknologi *website* digunakan pada instansi pemerintahan seperti perpustakaan Nasional Republik Indonesia, tingkat kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* itu sendiri karena *website* secara tidak langsung dapat mencerminkan kualitas dari instansi terkait, ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh anggota tentang *website*, keluhan mengenai layanan dan fitur *website* belum bisa diakses. Pada tahap awal akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan penilaian menggunakan skala likert [6]. Pengaruh teknologi terutama teknologi internet dan teknologi komunikasi sangat besar di lingkungan perpustakaan. Undang-undang No.43 tahun 2007 menyatakan perpustakaan adalah “institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Perpustakaan merupakan badan publik yang salah satu perannya sebagai penyedia informasi hendaknya mampu melayani dan menyajikan informasi valid dan ilmiah kepada masyarakat [7].

Perkembangan teknologi informasi saat ini, mengharuskan semua perusahaan yang ingin tetap berjalan dan berkembang di dunia industri untuk beradaptasi dengan lingkungan yang serba terkomputerisasi saat ini [8]. Hal inilah yang membuat *website* semakin dikembangkan dalam berbagai bidang seperti organisasi dan instansi pemerintah terutama pendidikan [9]. Perpustakaan harus dapat membangun dan mengembangkan situs web dan perpustakaan sebagai penunjang pengembangan dan kemudahan akses informasi yang tersedia di perpustakaan. Demikian pula dengan *website* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yaitu keanggotaan.perpusnas.go.id. *website* keanggotaan.perpusnas.go.id memiliki beberapa fitur seperti layanan pendaftaran anggota, koleksi dipinjam, koleksi baca ditempat, layanan fotocopy, cari katalog (OPAC), pesan koleksi di bawah pulang dan pertanyaan. *website* ini sudah dijadikan media oleh pihak perpustakaan dalam menjalankan tujuan manajemen, mencakup penggunaan teknologi informasi yang memiliki kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat maupun pihak lain. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan Lembaga Pemerintah Nonkementerian. Perpustakaan nasional mempunyai sebuah *website* keanggotaan.perpusnas untuk para anggota pustakawan. Melalui Fasilitas *website* keanggotaan.perpusnas para anggota bisa mengaksesnya setiap saat melalui *web browser* dengan menggunakan *handphone* maupun *computer* yang tersambung jaringan internet. *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id bertujuan untuk membantu para anggota dalam melakukan kebutuhan pelayanan akademik tanpa dibatasi oleh ruang serta waktu sehingga lebih efektif dan efisien. *website* keanggotaan.perpusnas ini memiliki banyak fitur yang ada dalam. Namun, dilihat dari kurangnya para anggota menggunakan *website* keanggotaan.perpusnas ini menjadi pertanyaan apakah *website* tersebut mudah dan dapat dipercaya untuk digunakan bagi para anggota. Maka untuk mengetahui kualitas dari layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id tersebut, peneliti memilih sebagai objek dalam penelitian ini [10]

Uji validitas merupakan pengukuran koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan *indicator* yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidaknya dapat dilakukan uji signifikan koefisien korelasi terhadap taraf signifikan 0,05 (= 5%), maka artinya suatu item dianggap valid jika berkolaborasi signifikan terhadap skor total item [11]

Merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelasan terhadap terhadap variabel respon. Dengan kata lain mengukur tingkat hubungan variable Y (dependen) dengan variabel X (independen), menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif [12]

Analisa yang memiliki variabel bebas lebih dari satu. Teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y) [13].

Tabel *Durbin Waston* digunakan sebagai pengujian autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t1 (sebelumnya), dengan menggunakan *Durbin-Watson Test* (DW Test) yang dimaksudkan agar mengetahui apakah terjadi korelasi antara data pengamatan atau tidak. Pada uji ini agar tidak terjadi autokorelasi baik positif atau negatif maka nilai $dU < d < 4-dU$ [14]

Cara menentukan besar nilai R tabel. $R \text{ tabel} = df / (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah. Misalnya R tabel = df / (13-2, 0,05). Untuk mendapatkan nilai R tabel kita harus melihat di tabel R [15]

Mengimplementasikan metode *Webqual* 4.0 pada *website* Universitas Musi Rawas. Tujuan agar mengetahui kelayakan *website* Universitas Musi Rawas menggunakan metode *Webqual* 4.0 dengan teknik analisis data melalui model

persamaan struktural (SEM). Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 201 siswa. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Sebelum survei disebar terlebih dahulu dicek menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta penilaian skala *Likert*. Dari hasil penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa salah satu dimensi *Webqual 4.0* yaitu kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, administrator situs web harus lebih memperhatikan penyediaan konten informasi yang berkualitas [16]

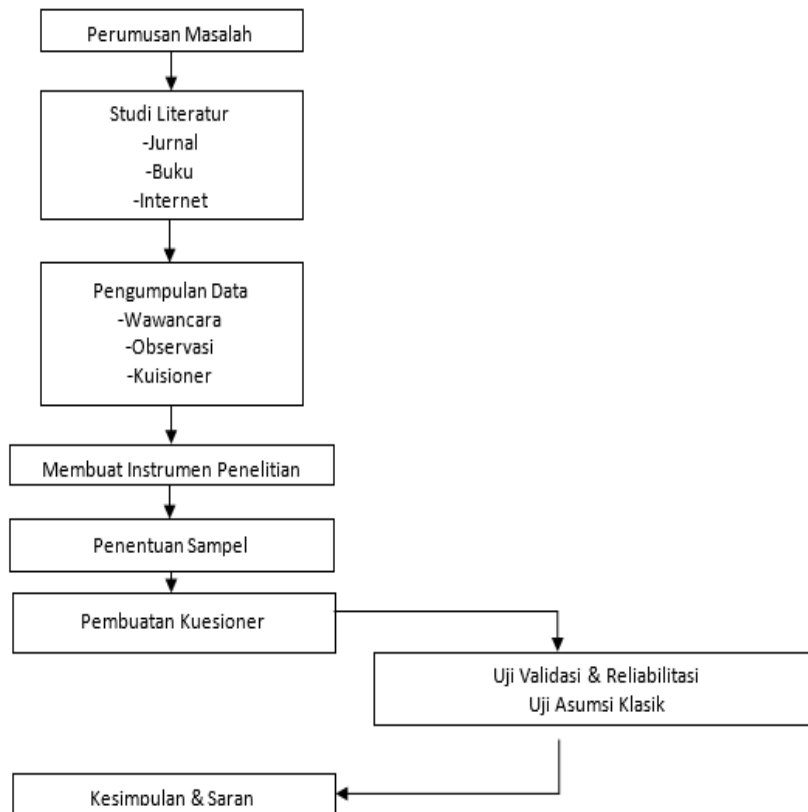
Mengimplementasikan metode *Webqual 4.0* pada *website MyBest E-Learning System* UBSI, menganalisis dan mengetahui kepuasan pengguna pada *website* pelatihan online *MyBest* dengan menggunakan *webqual* Metode 4.0 Menganalisis situs web pembelajaran online *MyBest*, penulis menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mengidentifikasi situs web yang konsisten dengan kepuasan pengguna Variabel *webqual 4.0* yang digunakan dalam pengukuran adalah ketersediaan informasi, interaksi layanan dan variabel lain kepuasan pengguna Kuesioner dibuat berdasarkan indikator *Webqual 4.0*, yang terdiri dari 23 pertanyaan yang dibagi menjadi empat variabel *Webqual 4.0*, hasil pengumpulan dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *Webqual* kegunaan, kualitas informasi dan layanan kualitas interaksi serta variabel pelengkap kepuasan pengguna dengan pembelajaran online di perguruan tinggi berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori [18].

Mengukur kualitas layanan *website* menggunakan instrumen *webqual 4.0* berdasarkan 3 dimensi (*usability, information quality, dan service interaction quality*), kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya pada akhirnya dapat diketahui layanan yang harus diperbaiki, dan layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan penggunaanya analisis kualitas *Website* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan. Sedangkan nilai kesenjangan (GAP) sebesar -0.81 yang artinya kualitas kinerja websitemasih belum memenuhi harapan pengguna. Kemudian hasil analisis Kuadran IPAdirekomendasikan perlu dilakukan perbaikan yang difokuskan pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, kemudian 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 perludilakukan pembenahan untuk akurasi informasi, dan informasi yang detail. Ketiga dari dimensi interaksi perlu dilakukan perbaikan pada ruang personalisasi, kemudahan interaksi pada Lembaga [20].

Mengukur kualitas perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung dengan menggunakan dua teori pendekatan yaitu *webqual* (kualitas *website*) dan *libqual* (kualitas perpustakaan) yang nantinya akan digunakan untuk mengukur kualitas perpustakaan digital. Hasil dari analisis faktor menghasilkan tujuh faktor kualitas pelayanan perpustakaan digital diantaranya keandalan, tampilan *website*, informasi yang jelas, kemudahan penggunaan, ketanggapan, komunikasi, dan keamanan. Sedangkan hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan digital Politeknik Negeri Bandung “Cukup Baik”. Faktor yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah informasi yang jelas dan faktor yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah keandalan [21]. Menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari pengukuran kinerja dan kepentingan menunjukkan tingkat kesesuaian yang Sangat Baik diantara keduanya dengan rata-rata persentase > 85%. Namun pada analisis kuadran IPA, kualitas *website* pada indikator U3, U4, IQ11, dan SIQ22 tidak dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Karena nilai kinerja dari indikator ini berada dibawah nilai rata-rata kinerja keseluruhan. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pihak manajemen *website* perpustakaan UB untuk meningkatkan/ memperbaiki kualitas dan menjawab ekspektasi pengguna terhadap kualitas *website* [22].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Metodologi Penelitian



Sumber: [28]

Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

Tahapan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimulai dengan menjajaki permasalahan yang akan menjadi pusat perhatian bagi peneliti, kemudian setelah itu mendefinisikan masalah penelitian tersebut dengan jelas sehingga mudah dimengerti. Langkah-langkah penelitian

a. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang ada pada sistem informasi *website* keanggotaan perpustakaan meliputi:

1. Tingkat kualitas layanan *website* keanggotaan perpustakaan kepada pengunjung.
2. Pengaruh 4 dimensi variabel *webqual 4.0* yang meliputi: *Usability Quality* (kualitas kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) dan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
3. Mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan keanggotaan perpustakaan.

b. Studi Literatur

Penelitian ini mendapatkan referensi bersumber dari jurnal penelitian sebelumnya, buku, dan internet yang berisi informasi sesuai dan relevan dengan topik penelitian.

c. Pengumpulan Data:

Metode pengumpulan data dilakukan dengan mencari data-data sesuai dengan yang dibutuhkan seperti wawancara dan observasi sesuai dengan tahapan penelitian seperti dibawah ini [23] :

1. Observasi dilakukan dengan datang langsung ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di Jalan. Medan Merdeka Selatan, Nomor 11, Gambir, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110
2. Wawancara dilakukan kepada Ferdy Firnaldy sebagai Prana Komputer dan Fifi sebagai tim sistem informasi perpustakaan
3. Kuisisioner. Untuk menyebarkan kuisisioner dilakukan dengan menggunakan *google form* kepada para anggota Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Tahapan pengumpulan data dapat dilakukan dengan amati secara langsung objek penelitian. Pada penelitian ini penulis mengamati secara langsung situs *website* keanggotaan perpustakaan yang digunakan di Perpustakaan Nasional Indonesia.

d. Membuat Instrumen Penelitian

Instrumen untuk mengumpulkan data, instrument penelitian berfungsi sebagai alat ukur terhadap nilai variabel yang akan diteliti, jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti, penyusunan instrumen penelitian pada variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti dan ditentukan indikator yang akan diukur pada *webqual 4.0*. Pada penelitian ini melibatkan empat variabel yang terdiri dari *Usability Quality*

(Kualitas Kegunaan) X1, *Information Quality* (Kualitas Informasi) X2, *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) X3 dan variabel independen *User Satisfaction* (Keseluruhan) Y berikut adalah instrument penelitiannya [24] :

1. Variabel *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) X1 terdiri dari 8 indikator pertanyaan sebagai berikut
 - X1.1 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id mudah untuk dioperasikan
 - X2.1 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id dapat bekerja baik dan mudah dimengerti
 - X1.3 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu dalam *website*)
 - X1.4 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* memiliki alamat atau *link* yang mudah untuk diakses
 - X1.5 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* memiliki tampilan yang atraktif atau menarik
 - X1.6 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* memiliki penyusunan tata letak informasi yang tepat
 - X1.7 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* memiliki fasilitas (*fitur - fitur*) yang lengkap
 - X1.8 = *Website keanggotaan.perpusnas.go.id* menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna
2. Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) X2 terdiri dari 7 indikator pertanyaan sebagai berikut
 - X2.1 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menyediakan informasi yang jelas
 - X2.2 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menyediakan informasi yang dapat dipercaya
 - X2.3 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menyediakan informasi yang selalu terbaru
 - X2.4 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menyediakan informasi yang relevan (penting)
 - X2.5 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id memberikan data informasi yang akurat
 - X2.6 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menyajikan informasi yang detail (terperinci)
 - X2.7 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id disajikan dengan format yang sesuai
3. Variabel *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) X3 terdiri dari 8 indikator pertanyaan sebagai berikut
 - X3.1 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id memiliki reputasi yang baik
 - X3.2 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id aman dari virus
 - X3.3 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi
 - X3.4 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id memberikan ruang untuk personalisasi
 - X3.5 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id memberikan ruang untuk komunitas
 - X3.6 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak admin
 - X3.7 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan
 - X3.8 = *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id secara keseluruhan baik
4. Variabel *User Satisfaction* (Keseluruhan) Y terdiri dari 4 indikator pertanyaan sebagai berikut
 - Y1 = Saya puas bahwa *website* keanggotaan.perpusnas.go.id memenuhi kebutuhan informasi
 - Y2 = Saya puas dengan efisiensi *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id
 - Y3 = Saya puas dengan efektivitas *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id
 - Y4 = Secara keseluruhan saya puas dengan *Website* keanggotaan.perpusnas.go.id

e. Pembuatan Kuisisioner

Tahapan ini merupakan tahapan pengolahan terhadap data hasil pendistribusian kuisisioner kepada anggota yang selanjutnya akan dilakukan analisis setelah data diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS* versi 26. Yang selanjutnya akan dilakukan beberapa pengujian sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Tahapan penelitian ini merupakan uji dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada anggota untuk memastikan apakah kuisisioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian *valid* atau tidak *valid* dengan pengukuran skala *likert*, serta pengolahan dan analisis data menggunakan *SPSS* 26.
2. Uji Asumsi Klasik
Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan *SPSS* versi 26, untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti tahapan berikutnya melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji *heteroskedastisitas*, uji *multikolonieritas*, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji *t* dan *f*.

2.2 Analisa Data

Analisis data merupakan tahapan berikutnya setelah data yang diperoleh dari seluruh responden atau sumber lainnya terkumpul dan telah dilakukan tahap pengolahan. Selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari data yang sudah diolah menjadi informasi baru, untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan tahapan

a. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dari kuisisioner yang telah diolah dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa pengujian

1. Uji Validitas

Suatu pengujian dinyatakan memiliki validitas tinggi jika alat yang digunakan menjalankan fungsi ukurnya secara tepat dan hasil ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan ialah teknik *Corrected Item Total Correlation*. Jika ditemukan r hitung = r tabel maka alat tersebut valid, nilai koefisien

korelasi hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien dari tabel yang disebut tabel corrected item total correlation. Uji validitas dirumuskan sebagai berikut:

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua pihak sig 0,05), instrument valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi tabel dengan sig 0,05), instrumen tidak valid

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan dilakukan terhadap butir pertanyaan sudah valid. Pengujian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Nilai jawaban yang dihasilkan terdiri atas rentangan dengan koefisien *alpha* (α) harus lebih besar dari 0.7. Pengujian reliabilitas dirumuskan sebagai berikut:

Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, maka data reliabel

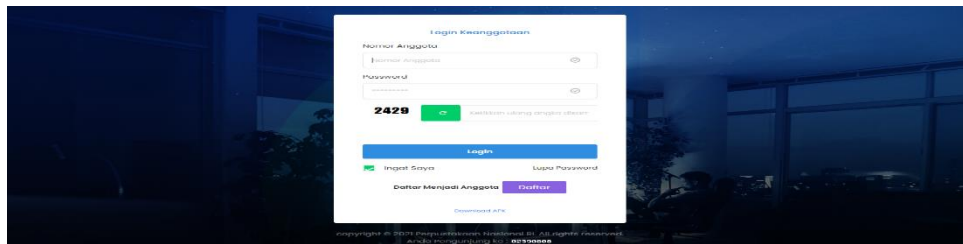
Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka, data tidak reliabel

$$r = \frac{(n)(1 - \sum Si^2)}{11(n - 1)(Si^2)} \quad (2)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

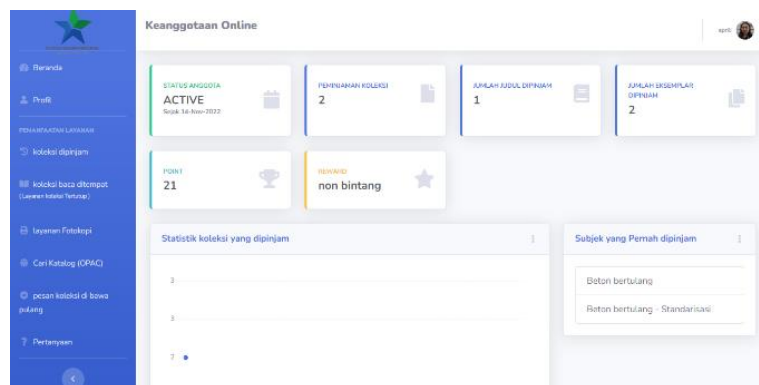
3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada situs *website* keanggotaan perpunas untuk menganalisa sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *website* keanggotaan perpunas terhadap kualitas pada Perpustakaan Nasional dengan menerapkan metode *webqual* 4.0 dengan tiga variable meliputi: *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* dan variable tambahan *User Satisfaction*. Uji kualitas dan uji validitas, uji reabilitas, analisa kesenjangan (Gap) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2. Tampilan Login Website keanggotaan Perpunas

Gambar 2 merupakan tampilan *login website* keanggotaan perpunas sebagai halaman awal *website* sebelum para anggota bisa mengakses kedalam halaman *website* keanggotaan perpunas. Para anggota melakukan *login website* dengan menggunakan nomor keanggotaan dan *password* yang akan di dapatkan ketika melakukan pendaftaran diri menjadi anggota perpunas



Gambar 3. Home Website Keanggotaan Perpunas

Gambar 3 merupakan tampilan awal yang akan muncul pertama kali ketika para anggota memasukan *user id* dan *password* pada halaman *login*. Halaman *home* ini menampilkan beberapa menu pilih seperti status anggota, peminjaman koleksi, jumlah judul dipinjam, jumlah eksemplar dipinjam, point, non bintang, statistika koleksi dipinjam dan subjek yang pernah dipinjam

Yang selanjutnya akan dilakukan beberapa pengujian sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

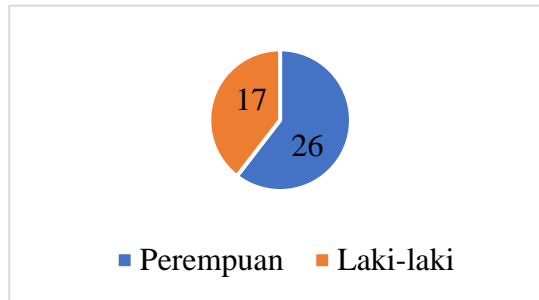
Tahapan penelitian ini merupakan uji dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada anggota untuk memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian *valid* atau tidak *valid* dengan pengukuran skala *likert*, serta pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS26.

2. Uji Asumsi Klasik

Setelah dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS versi 26, untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti tahapan berikutnya melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji *heteroskedastisitas*, uji *multikolonieritas*, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji *t* dan *f*.

3.1.1 Karakteristik Reponden

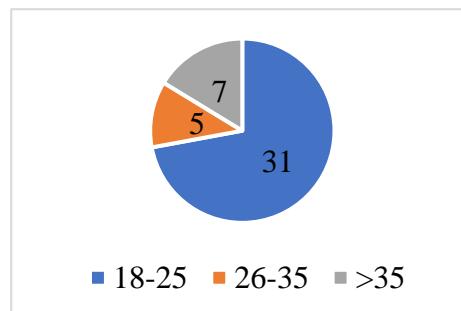
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 4 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase jenis kelamin. Total responden dalam penelitian ini adalah 43 responden. Jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur



Gambar 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 5 di atas yang mempresentasikan karakteristik responden dilihat berdasarkan presentase umur. Total responden dalam penelitian ini adalah 43 responden dengan 31 responden berumur 18-25 tahun, sedangkan 7 responden berumur > 35 tahun dan 5 responden berumur 26-35 tahun.

3.2.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dengan pengolahan menggunakan SPSS versi 26, metode *r table* dengan rumus (*Pearson Product Moment*) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan rumus $df = N - 2$, maka r_{tabel} yang akan digunakan adalah $df = 43 - 2 = 43$ sebesar 0.2940. Dengan demikian, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan sebagai instrument penelitian tersebut dapat dinyatakan valid

1. Uji Validitas Kegunaan (*Usability*)

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid tidak suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Perhitungan validitas instrumen didasarkan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada signifikan 5% maka data bisa dikatakan valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka data tidak valid.

Tabel 1. Rekap Nilai Uji Validitas X1,X2,X3,Y

No Pernyataan	r hitung	r Tabel	Hasil
X1.1	0.685	0.294	<i>valid</i>
X1.2	0.746	0.294	<i>valid</i>

X1.3	0.773	0.294	<i>valid</i>
X1.4	0.766	0.294	<i>valid</i>
X1.5	0.811	0.294	<i>valid</i>
X1.6	0.859	0.294	<i>valid</i>
X1.7	0.813	0.294	<i>valid</i>
X1.8	0.783	0.294	<i>valid</i>
X2.1	0.852	0.294	<i>valid</i>
X2.2	0.799	0.294	<i>valid</i>
X2.3	0.857	0.294	<i>valid</i>
X2.4	0.806	0.294	<i>valid</i>
X2.5	0.909	0.294	<i>valid</i>
X2.6	0.863	0.294	<i>valid</i>
X2.7	0.867	0.294	<i>valid</i>
X3.1	0.744	0.294	<i>valid</i>
X3.2	0.772	0.294	<i>valid</i>
X3.3	0.767	0.294	<i>valid</i>
X3.4	0.748	0.294	<i>valid</i>
X3.5	0.894	0.294	<i>valid</i>
X3.6	0.863	0.294	<i>valid</i>
X3.7	0.895	0.294	<i>valid</i>
X3.8	0.815	0.294	<i>valid</i>
Y1	0.932	0.294	<i>valid</i>
Y2	0.938	0.294	<i>valid</i>
Y3	0.928	0.294	<i>valid</i>
Y4	0.796	0.294	<i>valid</i>

Dari tabel1 Rekap Nilai Uji Validitas X1,X2,X3,Y, maka nilai Uji Validitas dikatakan valid karena nilai rhitung > rtabel, hasil korelasi masing-masing variabel memiliki nilai rhitung>rtabel seperti penjelasan berikut:

- a) Pada masing-masing butir pertanyaan pada variabel Kegunaan / *Usability* (X1) bernilai (X1.1) 0,685, (X1.2) 0,746, (X1.3) 0,773, (X1.4) 0,776, (X1.5) 0,811, (X1.6) 0,859, (X1.7) 0,813, (X1.8) 0,783. Hal ini dmembuktikan bahwa variabel variabel Kegunaan / *Usability* dinyatakan *valid*.
- b) Pada masing-masing butir pertanyaan pada variabel Kualitas Informasi / *Information Quality* (X2) bernilai (X2.1) 0,852, (X2.2) 0,799, (X2.3) 0,857, (X2.4) 0,806, (X2.5) 0,909, (X2.6) 0,863, (X2.7) 0,867. Hal ini dmembuktikan bahwa variabel variabel Kualitas Informasi / *Information Quality* dinyatakan *valid*.
- c) Pada masing-masing butir pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan Interaksi / *Interaction Service Quality* (X3) bernilai (X3.1) 0,744, (X3.2) 0,772, (X3.3) 0,767, (X3.4) 0,748, (X3.5) 0,894, (X3.6) 0,863, (X3.7) 0,895, (X3.8) 0,815. Hal ini dmembuktikan bahwa variabel Kualitas Layanan Interaksi / *Interaction Service Quality* dinyatakan *valid*.
- d) Dan yang terakhir adalah variabel Kepuasan Pengguna / *User Satisfaction* (Y) juga dinyatakan valid karena pada masing-masing butir pertanyaan pada variabel ini bernilai (Y1) 0,932, (Y2) 0,938, (Y3) 0,928, (Y4) 0,796.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat jawaban konsisten. Uji reliabilitas dimaksud untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran instrument dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan metoda *Cronbach Alpha*. instrument penelitian dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Crobanch's Alpha</i>	kriteria	Keterangan
<i>Usability (X1)</i>	0.906	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Information Quality (X2)</i>	0.934	0.6	<i>Reliable</i>
<i>Interaction Service Quality (X3)</i>	0.928	0.6	<i>Reliable</i>
<i>User Satisfaction (Y)</i>	0.922	0.6	<i>Reliable</i>

Berdasarkan pada tabel 2 diatas, uji reliabilitas menggunakan *Crobanch's Alpha*, untuk variabel *Usability* (X1) sebesar 0,906, Variabel *Information uality* (X2) sebesar 0,934, *variable Interaction Service Quality* (X3) sebesar 0,928 dan *variable User Satisfaction* (Y) sebesar 0,922. Dari keempat variable tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner tersebut *reliable* karena nilai reliabilitasnya >0.60 sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak, dengan menggunakan uji statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Berdasarkan pada Asymp. Sig. (2-tiled), jika Asymp. Sig. (2-tiled) > alpha yaitu sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal. Yang diinterpretasikan pada tabel dibawah ini, dimana Asymp. Sig. (2-

tailed) sebesar 0,000 artinya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < alpha (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal.

Tabel.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		43
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.49429263
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.190
	<i>Positive</i>	.179
	<i>Negative</i>	-.190
<i>Test Statistic</i>		.190
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.000 ^c
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Dari tabel 3 diatas pada Asymp. Sig. (2-tailed), jika Asymp. Sig. (2-tailed) > alpha yaitu sebesar 0,05 maka data berdistribusi normal. Yang diinterpretasikan pada tabel diatas ini, dimana Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 artinya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < alpha (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data dari variabel dalam penelitian ini tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji heteroskedastisitas dengan metode Uji Glejser diinterpretasikan dalam tabel.4 dibawah ini, untuk menganalisis regresi variabel independen (Y) terhadap nilai *absolut residualnya* (Res_2).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.018	1.585		-.642	.525
	Usability	.344	.135	.582	2.552	.015
	Information Quality	-.008	.152	-.012	-.050	.961
	Interaction Service Quality	.223	.085	.355	2.607	.013

Dari tabel 4 diatas hasil pengolahan SPSS diketahui bahwa nilai signifikasi pada kolom Sig ialah ketiga variabel lebih dari 0,05 sebagai berikut yaitu *Usability* (X1) sebesar 0,015, *Information Quality* (X2) sebesar 0,961 dan *Interaction service Quality* (X3) sebesar 0,013. Hal ini bahwa semua variabel dinyatakan bebas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena semua nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas untuk mengetahui apakah adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi masalah multikolonieritas. Untuk melihat Gejala multikolinearitas dalam model penelitian dapat melihatnya dari nilai toleransi (*tolerance value*), dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Penarikan kesimpulan berdasarkan pada kriteria nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10,00, maka bebas multikolinearitas diantara variabel bebas (X).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Usability	.110	9.123
Information Quality	.099	10.146
Interaction Service Quality	.306	3.264

Dari tabel 5 dapat disimpulkan bahwa nilai VIF untuk Variabel *Usability* (X1) sebesar 9,123 dan nilai *tolerance* sebesar 0,110, untuk variable *Interaction Service Quality* nilai (X3) nilai VIF sebesar 3,264 dan nilai *tolerance* sebesar 0,306. Untuk variable *Information Quality* (X2) nilai VIF sebesar 10,146 dan nilai *tolerance* sebesar 0,099. Kesimpulannya adalah dua variabel (X1) dan (X3) pada uji multikolonieritas tidak terjadi multikolonieritas karena nilai tolerance ≥ 0,10 dan nilai VIF ≤ 10. Sedangkan variabel (X2) terjadi multikolonieritas karena nilai tolerance ≤ 0,10 dan nilai VIF ≥ 10.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk menguji apakah ada korelasi antar residual dalam suatu regresi linier pada periode t dengan periode t-1. Apabila terjadi autokorelasi terhadap residual, maka persamaan regresi linier tersebut terdapat masalah, hasil

dikatakan baik jika tidak ada indikasi. Hasil dari uji autokorelasi dari penelitian ini ditunjukkan seperti pada Tabel. 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Keterangan	Jumlah
Variabel Independen (k)	3
Sampel (n)	43
d	1.648
dL	1.3663
dU	1.6632

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat dinyatakan bahwa variabel independen (X) yaitu k=3 dan data observasi n (*sampel*) =43 dengan du (*durbin upper*) = 1.648, nilai dL dan dU dilihat dari table dw, maka perhitungan $dU < dw < 4 - dU$ maka diperoleh hasil $1.6632 < 1.648 < 4 - (1.6632)$, menjadi $1.6632 < 1.648 < 2.34$. Sehingga kesimpulannya bahwa penelitian ini tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi.

3.3 Analisis Regresi Berganda

Uji regresi linier berganda ini untuk mencari hubungan antar variabel Y sebagai kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan variabel terkait X dengan tiga variabel independen yaitu, *Usability* (X1), *Information Quality* (X2) dan *Interaction service Quality* (X3). yang digambarkan pada hasil penolahan data dengan SPSS pada tabel di bawah ini :

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-1.018	1.585	
1 Usability	.344	.135	.582
Information Quality	-.008	.152	-.012
Interaction Service Quality	.223	.085	.355

Berdasarkan pada tabel 7 diatas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah : $Y = 1,018 + 0,344X1 + 0,008X2 + 0,223X3$. Nilai koefisien regresi variabel *Usability* (X1) = 0,344 artinya setiap peningkatan kegunaan *usability* (X1) sebesar 1 satuan, maka variabel kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,344. Nilai koefisien regresi variabel *information quality* (X2) = negatif -0,008 artinya terdapat penurunan terhadap kepuasan pengguna *user satisfaction* (Y) sebesar 1 satuan. Sebaliknya jika variabel *Information Quality* (X2) bernilai positif, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 0,008. Nilai koefisien regresi variabel *Interaction Service Quality* (X3) = 0,223, artinya setiap peningkatan *Interaction Service Quality* (X3) sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan pengguna *user satisfaction* (Y) akan meningkat sebesar 0,223.

3.4 Koefisie Determinasi

Koefisien determinasi terletak pada tabel summary dan tertulis *R Square*, digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara suatu variabel dengan variabel lain secara bersama, yaitu kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan interaksi (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (Adj. R2) dari hasil regresi melihat seberapa besar variabel dependen (Y) bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya (*independen*) atau X.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi Simultan

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 ^a	.778	.761	1.550

a. Predictors: (Constant), *Interaction Service Quality*, *Usability*, *Information Quality*
 b. Dependent Variable: *User Satisfaction*

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (Adj. R2) sebesar 0,761. Hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebesar 76,1%, sedangkan sisa 23,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara suatu variabel dengan yang lain, yaitu kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) serta kualitas layanan interaksi (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan softwer SPSS versi 26.0, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi Parsial (Correlations)

Variabel	Correlation Coefficient	Sig.(2-tailed)
<i>usability</i> (x1)	0.808	0.000
<i>information Quality</i> (x2)	0.815	0.000

<i>interaction service Quality (x3)</i>	0.829	0.000
---	-------	-------

Dasil pengolahan data pada tabel.9 secara parsial, diperoleh hasil koefisien determinasi parsial terhadap variabel kegunaan (X1) dengan kepuasan pengguna *user satisfaction* (Y) sebesar 0,808, hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*) terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 80.8%. Hasil untuk variabel kualitas informasi (*information Quality*) dengan kepuasan pengguna sebesar 0,815, berarti kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 81,5%. Hasil untuk layanan interaksi (*interaction service Quality*) dengan kepuasan pengguna sebesar 0,829, berarti kontribusi kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,9%. Dari analisis ketiga variabel tersebut di atas, koefisien determinasi parsial terbesar ditunjukkan oleh variabel kualitas layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) yaitu sebesar 0,829 atau 82,9%.

3.5 Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh tiga *variabel independen* (X) terhadap variabel dependen (Y) Teknik analisis menggunakan program SPSS versi 26. Uji hipotesis meliputi :

a. Uji t

Uji stastistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) secara individual menerangkan variabel dependen (Y). Pengujian parsial membandingkan nilai α (*alpha*) dengan signifikansi 5% dengan nilai *p-value*. H0 ditolak apabila nilai *p-value* < α (0,05). Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), dan sebaliknya

Tabel 10. Hasil Uji t Parsial

Variabel	<i>P-Value</i>	<i>Sig.</i>	Ketentuan	Keputusan
<i>Usability</i> (X1)	10.658	0.05	<i>p-value</i> > α (0,05)	Tidak Berpengaruh
<i>Information Quality</i> (X2)	9.552	0.05	<i>p-value</i> > α (0,05)	Tidak Berpengaruh
<i>Interaction Service Quality</i> (X3)	9.007	0.05	<i>p-value</i> > α (0,05)	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan tabel 10 Variabel kegunaan (*usability*) memiliki nilai *P-Value* 10.658 dimana nilai probabilitas ini diatas 0,05. Ketentuan kriteria pengujian, jika nilai probabilitas > 0,05, kesimpulannya variabel kegunaan (*usability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berikutnya ditunjukkan bahwa nilai *P-Value* variabel kualitas informasi (*information quality*) 9.552 dimana nilai probabilitas ini diatas dari 0,05. Ketentuan kriteria pengujian, jika nilai probabilitas > 0,05. Hal ini berarti secara parsial kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Berikutnya ditunjukkan bahwa nilai P-Value variabel kualitas layanan interaksi (*interaction service quality*) sebesar 9.007 dimana nilai probabilitas ini diatas 0,05. Ketentuan kriteria pengujian, jika nilai probabilitas > 0,05, artinya secara parsial kualitas layanan interaksi (*Interaction service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

b. Uji F

Uji F simultan menunjukkan seberapa berpengaruh antara variabel *independen* (x) secara simultan menerangkan terhadap variabel *dependen* (Y). Uji simultan melalui dengan membandingkan nilai α (*alpha*), dengan nilai *p-value* yang diambil dari tabel Anova kolom sig. H0 ditolak jika kriteria nilai *p-value* < α (0,05). Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), dan sebaliknya. H0 diterima jika nilai *p-value* > α (0,05), artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan. Berikut adalah hasil pengujian statistik F.

Tabel 11. Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	328.869	3	109.623	45.587	.000 ^b
	<i>Residual</i>	93.782	39	2.405		
	<i>Total</i>	422.651	42			

a. *Dependent Variable: User Satisfaction*

b. *Predictors: (Constant), Interaction Service Quality, Usability, Information Quality*

H0: Tidak ada pengaruh secara bersama–sama antara kualitas layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id terhadap kepuasan anggota Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

H1: Terdapat pengaruh secara bersama–sama antara kualitas layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id terhadap kepuasan anggota Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Berdasarkan pada tabel.11 di atas, menunjukkan bahwa variabel independen (Y) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas dibawah 0,05. Sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) secara bersama-sama berpengaruh

terhadap Kepuasan anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima atau dapat dikatakan koefisien regresi signifikan dan model yang diuji sudah fix.

4. KESIMPULAN

Penelitian yang telah diuji dan diuraikan secara statistik dengan pengolahan data menggunakan SPSS Versi 26, maka dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial, dapat disimpulkan bahwa nilai terbesar ditunjukkan oleh variabel kualitas layanan interaksi (*Interaction Service Quality*) yaitu sebesar 0,829 atau 82,9%. Kualitas layanan interaksi memberikan kepuasan kepada anggota dalam memerikan ruang secara personal maupun komunitas dalam mengakses *website* keanggotaan.perpusnas.go.id, kemudahan juga diberikan dalam berinteraksi dengan admin dan tingkat kepercayaan anggota terhadap layanan informasi terjamin, selain itu *website* keanggotaan.perpusnas.go.id juga memiliki reputasi yang baik dan aman dari virus. Dengan demikian untuk variabel X3 yaitu kualitas layanan interaksi (*interaction service quality*) mempunyai kontribusi dominan terhadap kepuasan Anggota (Y). Berikutnya kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan anggota (anggota) adalah sebesar 81,5%, dalam hal ini berarti kualitas layanan informasi yang diberikan oleh *website* keanggotaan.perpusnas.go.id merupakan variabel kedua yang berkontribusi terhadap kepuasan anggota. Kualitas informasi yang diberikan oleh layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id relevan dengan kebutuhan informasi, disamping itu informasi yang diberikan akurat, jelas dan terpercaya, detail serta *up to date* (terbaru) dan format yang disajikan sesuai. Selanjutnya kontribusi terendah yang berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) atau *user satisfaction* adalah kualitas kegunaan (*Usability Quality*) (X1) yaitu sebesar 0,808, hal ini berarti kontribusi kegunaan (*Usability*) terhadap kepuasan anggota (anggota) adalah sebesar 80,8%. Dari aspek kegunaan yang diberikan oleh layanan *website* keanggotaan.perpusnas.go.id pada dasarnya adalah sama dengan kegunaan yang diberikan oleh layanan *website* pada umumnya dimana *website* memberikan kemudahan kepada anggota dalam mengakses *link website* dan navigasi atau menu – menu yang disajikan cukup sederhana hanya berfokus pada layanan informasi dan mudah dioperasikan oleh anggota sebagai anggota.

REFERENCES

- [1] Harma Oktafia Lingga Wijaya, "Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota LUBUKLINGGAU," p. 11, 2018, [Online]. Available: [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=979143&val=15085&title=Implementasi Metode Pieces Pada Analisis Website Kantor Penanaman Modal Kota Lubuklinggau](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=979143&val=15085&title=Implementasi%20Metode%20Pieces%20Pada%20Analisis%20Website%20Kantor%20Penanaman%20Modal%20Kota%20Lubuklinggau)
- [2] Aliy Hafiz, "MENGUKUR KUALITAS WEBSITE DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI," p. 15, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/viewFile/783/518>
- [3] Athallah Muhammad Abigail and K. K., "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan ImportancePerformance Analysis," p. 12, 2022, [Online]. Available: <https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/374>
- [4] N. D. M. V. Diana, "Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0," p. 8, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.unib.ac.id/pseudocode/article/view/4302>
- [5] I. Purwandani and N. O. Syamsiah, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, p. 300, 2021, doi: 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [6] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75–81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [7] Lisa Noviani Maghfiroh, "E-Resources Sebagai Penyedia Informasi Murah Dan Berkualitas (Studi Kasus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia)," p. 17, 2018, doi: <https://doi.org/10.20961/jpi.v4i1.33794>.
- [8] M. Rosmiati, "Aplikasi Persediaan Sparepart Mesin Berbasis Web Pada PT. Giesecke And Devrient Indonesia," *Apl. Persediaan Sparepart Mesin Berbas. Web Pada PT. Giesecke Devrient Indones.*, vol. IV, no. 2, pp. 119–124, P-ISSN : 2442-2436, E-ISSN : 2550-0120, 2018, doi: 10.31294/jtk.v4i2.3686.
- [9] R. A. Pamungkas, E. Alfarihi, E. Aditiarna, A. Mukhlisin, and R. F. Alfa Aziza, "Analisis Kualitas Website SMK Negeri 2 Sragen dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analyst (IPA)," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 3, no. 1, p. 17, 2019, doi: 10.30865/mib.v3i1.1009.
- [10] M. H. Rahmadini, A. Faruqi, and A. Wulansari, "Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 433, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.870.
- [11] Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Praktis_Mengolah_Data_Kuesioner/WTOyDwAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=Panduan+Praktis+Mengolah+Data+Kuesioner+Menggunakan+SPSS.&pg=PR5&printsec=frontcover
- [12] Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_statistika_untuk_bisnis_dan_ekonomi/saZED8D4mpsC?hl=jv&gbpv=1&dq=Koefisien+Determinasi&pg=PA259&printsec=frontcover
- [13] W. I. R. Rahmi Roza, Mohammad Norkomal Fauzan, *Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Tutorial_Sistem_Informasi_Prediksi_Jumla/ixH9DwAAQBAJ?hl=jv&gbpv=1&dq=Analisis+Regresi+Linier+Berganda&pg=PA55&printsec=frontcover
- [14] Catur Wulandari, "Pengaruh Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Corporate Social Responsibility Sebagai

- VariabelModerasi,”p.15,2022,[Online].Available: <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/4649/4647>
- [15] Nilda Miftahul Janna, “No TitleKONSEP Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS,” p. 12, 2021, [Online]. Available: <https://osf.io/v9j52/download>
- [16] S. Hamidani and D. Antoni, “Analisis Kualitas Website Universitas Musi Rawas,” vol. 10, no. 02, pp. 74–79, 2019, doi: <https://doi.org/10.36982/jiig.v10i2.853>.
- [17] R. Pamungkas and S. Saifullah, “Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0,” *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, p. 22, 2019, doi: 10.29407/intensif.v3i1.12137.
- [18] N. O. S. Purwandani, Indah, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus MyBest E-learning System UBSI,” p. 7, 2021, doi: : 10.26418/justin.v9i3.47129.
- [19] M. H. Rahmadini, A. Faroqi, and A. Wulansari, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, p. 433, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.870.
- [20] H. B. Kusuma, Suprpto, and H. M. Az-Zahra, “Analisis Kualitas Layanan Website dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 3, pp. 2344–2353, 2019.
- [21] S. Mukaromah, “Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Dengan Pendekatan WebQual DAN LibQual Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger Kalong Hilir , Kabupaten Bandung Barat , 40599 Administrasi Niaga , Politeknik Negeri Bandung , Jl . Geger,” vol. 6, no. 1, pp. 293–300, 2020.
- [22] I. Fitriah, S. H. Wijoyo, and B. S. Prakoso, “Evaluasi kualitas website perpustakaan Universitas Brawijaya menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 11, pp. 3795–3803, 2020.