

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE DIGITAL LIBRARY (DIGILIB)*
UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh:

O.A. Fadilla Salsa

09031282126071

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Analisis Kualitas Website Digital Library (DIGILIB) Universitas Sriwijaya
Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

O.A. FADILLA SALSA

09031282126071

Pembimbing 1 : **Dedy Kurniawan, M.Sc.**
NIP. 199008022019031006

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifal, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : O.A. Fadilla Salsa
NIM : 09031282126071
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website *Digital Library* (Digilib)
Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode
Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis*

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 12%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 18 Maret 2025

Penulis,



O.A. Fadilla Salsa

NIM. 09031282126071

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Maret 2025

Nama : O.A. Fadilla Salsa

NIM : 09031282126071

Judul : Analisis Kualitas Website *Digital Library* (Digilib)
Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0
Dan *Importance Performance Analysis*

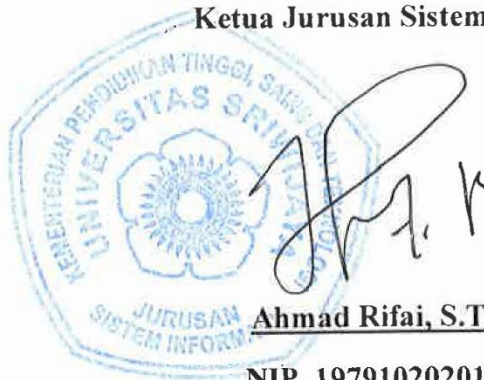
Komisi Penguji:

1. Ketua : M. Rudi Sanjaya, M.Kom.
2. Pembimbing : Dedy Kurniawan, M.Sc.
3. Penguji : M. Husni Syahbani, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Infomasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri”*

(QS. Ar-Ra'd: 11)

“10/10”

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Diri Saya Sendiri
- ❖ Orang Tua, Adik, dan Keluarga
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat dan Teman Seperjuangan
- ❖ Sistem Informasi 2021
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas *Website Digital Library (Digilib)* Universitas Sriwijaya Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis*” dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai bentuk salah satu syarat penyelesaian studi S1 pada Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari atas banyaknya hambatan, baik dikarenakan faktor internal maupun eksternal, kekurangan, dan berbagai kesulitan yang dilalui penulis. Namun, hal di atas tersebut dapat diatasi dan dilalui penulis berkat adanya bimbingan, bantuan, doa, serta semangat dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tuntas. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugrah, kesempatan, serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik.
2. Cinta pertama dan panutan penulis, Ayahanda tercinta Syahri Nandu Rakasiwi (Alm.), telah menjadi sumber motivasi yang tak tergantikan. Meskipun beliau tidak sempat mendampingi penulis hingga menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana, penulis yakin bahwa beliau tetap merasakan kebahagiaan ini.
3. Terima kasih yang tak terhingga kepada Mama tercinta, Salmiah, yang dengan penuh ketegaran dan kasih sayang telah membesarkan serta

mendidik penulis seorang diri setelah kepergian Ayah. Setiap doa, kerja keras, dan pengorbanan yang Mama lakukan menjadi sumber semangat terbesar bagi penulis untuk terus melangkah hingga titik ini.

4. Adikku tercinta, Sahwa Adiba Salsa, yang selalu menjadi sumber semangat dan alasan bagi penulis untuk terus berjuang lebih keras. Terima kasih telah menjadi inspirasi yang mendorong penulis untuk menjadi lebih kuat, lebih gigih, dan lebih bersemangat dalam meraih impian.
5. Alghany Fergiano, terima kasih sudah berjalan bersama dalam proses ini. Tanpa banyak kata, penulis paham betapa berharganya dukungan dan kebaikanmu. Semoga langkahmu ke depan selalu dimudahkan, seperti kamu yang telah memudahkan banyak hal untuk penulis.
6. Kucingku, Mola lucu si belang tiga yang tanpa sadar telah menjadi teman setia yang selalu menghibur disaat lelah dan suntuk.
7. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
9. Bapak Dedy Kurniawan M.Sc, selaku pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama pembuatan skripsi ini.
10. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom.,M.T selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah banyak membimbing, memberikan nasihat dan arahan selama perkuliahan penulis.
11. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Sistem Informasi, admin jurusan, dan staf pegawai Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

12. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada "Teman Tidur"—keluarga kecil yang selalu ada dalam suka dan duka. Davina Safa Melissa, Fatimah Wanudya Raras, dan Anandita Nabilla Ramadhani. Terima kasih atas tawa yang menghangatkan, pelukan yang menenangkan, serta setiap malam panjang yang kita lewati bersama, berbagi cerita, mimpi, dan kegelisahan. Kalian adalah cahaya di tengah kelelahan, penyemangat di saat penulis merasa goyah, dan pengingat bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui sendirian. Semoga kebersamaan kita tetap abadi, tak lekang oleh waktu, dan terus menjadi kenangan indah yang selalu kita kenang. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.

13. Teman-teman jurusan Sistem Informasi 2021

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan penulis untuk memberikan evaluasi positif terhadap Tugas Akhir. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Palembang, 18 Maret 2025



O.A. Fadilla Salsa

09031282126071

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE DIGITAL LIBRARY (DIGILIB)*
UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:

O.A. Fadilla Salsa

09031282126071

ABSTRAK

Kualitas website merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh institusi, karena website mencerminkan citra institusi di dunia maya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Digital Library (Digilib) Universitas Sriwijaya dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metodologi yang digunakan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan SPSS 24. Hasil analisis menunjukkan rata-rata kesesuaian kinerja *website* adalah 90,77%, namun nilai kesenjangan rata-rata -0,50 mengindikasikan bahwa kinerja *website* masih di bawah harapan pengguna. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi bahwa perbaikan harus difokuskan pada indikator di Kuadran I, termasuk tampilan *website*, kompetensi, dan kecepatan layanan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis*.

**WEBSITE QUALITY ANALYSIS OF DIGITAL LIBRARY (DIGILIB)
SRIWIJAYA UNIVERSITY USING WEBQUAL 4.0 AND IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS METHOD**

By:

O.A. Fadilla Salsa

09031282126071

ABSTRACT

Website quality is an important factor that must be considered by institutions, because the website reflects the image of the institution in cyberspace. This study aims to analyze the quality of the Digital Library (Digilib) website of Sriwijaya University using the Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The methodology used involves collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents, with validity and reliability tests of the instrument using SPSS 24. The results of the analysis show that the average suitability of website performance is 90,77%, but the average gap value of -0,50 indicates that website performance is still below user expectations. Importance Performance Analysis (IPA) analysis identified that improvements should be focused on indicators in Quadrant I, including website appearance, competence, and service speed. This study recommends improvements in these aspects to improve overall user satisfaction.

Keywords: *Website Quality, Webqual 4.0, Importance Performance Analysis.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Definisi Perpustakaan.....	8
2.3 Perpustakaan Digital	9
2.4 Profil Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	10
2.4.1 Visi dan Misi.....	11
2.4.2 Digital Library Universitas Sriwijaya.....	12
2.5 Definisi Analisis.....	15
2.6 Definisi Kualitas.....	16
2.7 Definisi <i>Website</i>	16
2.8 Kualitas <i>Website</i>	16
2.9 Webqual	17
2.10 Importance-Performance Analysis.....	21
2.11 Teknik Pengumpulan Data.....	22
2.12 Populasi dan Teknik Sampling.....	23

2.13 Skala Pengukuran.....	27
2.14 Uji Validitas	28
2.15 Uji Reliabilitas	29
2.16 Teknik Pengolahan Data	30
2.16.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	30
2.16.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	30
2.16.3 Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Kerangka Penelitian	33
3.2 Studi Literatur	34
3.2.1 Penentuan Metode.....	34
3.2.2 Jenis Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Masalah.....	35
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel.....	36
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5 Penyusunan Instrumen Kuesioner Survei	37
3.6 Pengumpulan Data	41
3.7 Analisis Data dan Interpretasi Hasil.....	41
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
3.7.2 Analisis Data Kualitas <i>Website</i>	41
3.8 Interpretasi Hasil	42
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Analisis	43
4.1.1 Uji Instrumen	43
4.2 Hasil Pengolahan Data	49
4.2.1 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian	49
4.2.2 Hasil Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	52
4.2.3 Hasil Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..	53
4.2.4 Interpretasi Hasil dan Pembahasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.5 Interpretasi Hasil dan Pembahasan Pengolahan Data	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	11
Gambar 2. 2 Halaman Awal Digital Library UNSRI.....	12
Gambar 2. 3 Menu <i>Dropdown</i> Service.....	13
Gambar 2. 4 Menu <i>Dropdown</i> Collections.....	13
Gambar 2. 5 Menu <i>Dropdown</i> News & Event	14
Gambar 2. 6 Menu <i>Dropdown</i> E-Resources.....	14
Gambar 2. 7 Halaman Contact Us	15
Gambar 2. 8 Teknik Pengambilan Sampel	25
Gambar 2. 9 Pemetaan Kuadran IPA.....	32
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2. 2 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0.....	19
Tabel 2. 3 Penilaian Skor Pertanyaan.....	28
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Komponen <i>Performance</i>	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Komponen <i>Importance</i>	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance</i>	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Importance</i>	49
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Analisis Kesesuaian.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Analisis Kesenjangan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat kesediaan membimbing	A-1
Lampiran B. Surat keputusan pembimbing tugas akhir	B-1
Lampiran C. Kuesioner penelitian	C-1
Lampiran D. Data penelitian Performance	D-1
Lampiran E. Data penelitian Importance	E-1
Lampiran F. Kartu konsultasi.....	F-1
Lampiran G. Similarity check skripsi	G-1
Lampiran H. Surat keterangan hasil pengecekan similarity skripsi.....	H-1
Lampiran I. Lembar rekomendasi ujian komprehensif	I-1
Lampiran J. Surat keterangan bebas pustaka	J-1
Lampiran K. Surat keterangan pembayaran.....	K-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu bentuk digitalisasi dalam dunia akademik adalah perpustakaan digital (*digital library*), yang memungkinkan memberi akses lebih mudah terhadap sumber belajar dan referensi ilmiah secara daring (Batubara, 2013).

Universitas Sriwijaya memiliki *website Digital Library* (Digilib) sebagai *platform* utama bagi mahasiswa dan dosen untuk mengakses berbagai koleksi akademik yang dapat diakses pada laman digilib.unsri.ac.id. Kualitas sebuah *website* perpustakaan digital sangat menentukan efektifitasnya dalam memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Beberapa aspek utama yang mempengaruhi kualitas *website* meliputi kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*) (Santoso, 2015).

Penelitian mengenai kualitas *website* Digilib telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan metode yang sama yaitu Webqual 4.0, seperti dalam studi berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom terhadap Kualitas *Website* Digital Library Menggunakan Webqual 4.0” (Khoirunnisa & Sanjaya, 2023a). Studi tersebut mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, namun memiliki beberapa keterbatasan. Salah satu keterbatasan utama adalah penggunaan metode yang hanya berfokus pada Webqual 4.0, tanpa menerapkan *Importance Performance Analysis* (IPA). Padahal, metode *Importance Performance Analysis*

(IPA) dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja website, serta membantu menentukan aspek prioritas yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna (Siregar & Fitriawan, 2018). Selain itu, penelitian sebelumnya hanya dilakukan para mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom), sementara website Digilib digunakan oleh mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Sriwijaya. Dengan cakupan penelitian yang lebih luas, hasil yang diperoleh dapat lebih memberikan jawaban yang lebih representatif dan mencerminkan kebutuhan seluruh mahasiswa.

Berdasarkan gap penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Digilib Universitas Sriwijaya dengan mengkombinasikan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini akan dilakukan dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai fakultas dan angkatan (2020 - 2024) untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola Digilib Universitas Sriwijaya dalam meningkatkan kualitas website berdasarkan aspek yang dianggap paling penting oleh pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengembangan perpustakaan digital di institusi pendidikan lainnya.

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti permasalahan tersebut sebagai fokus utama dalam penyusunan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DIGITAL LIBRARY**

(DIGILIB) UNIVERSITAS SRIWIJAYA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sejauh mana tingkat kesesuaian kualitas *website* Digital Library (Digilib) Universitas Sriwijaya dengan harapan pengguna?
2. Apakah terdapat perbedaan antara persepsi aktual dan ekspektasi pengguna terhadap kualitas *website* Digilib Universitas Sriwijaya berdasarkan Analisis Kesenjangan (*GAP Analysis*)?
3. Indikator mana saja yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan serta indikator yang harus dipertahankan kualitasnya berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang sebelumnya, yaitu:

1. Menganalisis tingkat kesesuaian kualitas *website* Digital Library (Digilib) Universitas Sriwijaya berdasarkan metode Webqual 4.0.
2. Mengidentifikasi kesenjangan (*GAP Analysis*) antara harapan pengguna dan kinerja aktual *website* Digilib Universitas Sriwijaya.
3. Menentukan indikator yang menjadi prioritas perbaikan serta indikator yang perlu dipertahankan dalam pengembangan *website* Digilib Universitas

Sriwijaya, berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website* Digilib Universitas Sriwijaya, sehingga dapat menjadi acuan bagi Universitas Sriwijaya maupun perguruan tinggi lain dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *digital library* mereka.
2. Dari segi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah arsip akademik yang bermanfaat sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya terkait analisis kualitas *website* menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*.
3. Dari aspek metodologi, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan metode kuantitatif untuk menganalisis kualitas *website*, khususnya di lingkungan Program Studi Sistem Informasi.

1.5 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal berikut:

1. Penelitian dilakukan pada *website* Digilib Universitas Sriwijaya.
2. Responden penelitian ini merupakan mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya Angkatan 2020 sampai dengan 2024 yang menggunakan *website* Digilib (*Digital Library*) Universitas Sriwijaya.

3. Analisis kualitas *website* pada penelitian ini menerapkan metode Webqual 4.0.
4. Alat pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis kualitas dan prioritas perbaikan *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abinowi, E., Dzulfiqor, H. A., Sri, R. D., & Andini, K. N. (2024). Development of Digital Collections in Libraries and Archives in The Development of Economic Science in Bandung. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 299–303.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015a). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74–81.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015b). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74–81.
- Anisah, N., & Puspasari, R. (2024). Sistem Informasi Kuesioner Materi Pembelajaran SMP Swasta Generasi Bangsa Martubung Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Rekayasa Sistem (JUREKSI)*, 2(2), 604–616.
- Arey, D. S., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *J-ICON: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222.
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114–127.
- Batubara, A. K. (2013). PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DALAM Mendukung PROSES BELAJAR MENGAJAR. In *Jurnal Iqra* (Vol. 07, Issue 02).
- Dahlan, A. D., Dermawan, R., & Zawawi, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli pada E-Commerce Tokopedia di Surabaya. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2803–2811.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Darmawan, I. P. A., Octavianus, S., Lesmi, K., Rahmantya, Y. E. K., Souisa, L., Uktolseja, L. J., Tauran, S. F., Pudjiastuti, S. R., & Solikin, A. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan Praktis*.

- Faza, A., & Utomo, A. P. (2021). Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(2), 88–99.
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 4(3), 1812–1820.
- Habsy, B. A. (2017). Seni memahami penelitian kuliatatif dalam bimbingan dan konseling: studi literatur. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 1(2), 90–100.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Jienardy, C. (2016). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 1(6), 703–710.
- Johan, D. (2024). Pengendalian Kualitas Lampu Infocus Di Xyz Dalam Upaya Mengurangi Tingkat Kecacatan Produk Dengan Menggunakan Statistical Proses Control. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 8(01), 12–20.
- Kamil, M. F., Rukmana, E. N., & Rohman, A. S. (2024). PEMANFAATAN KATALOG SEBAGAI SARANA TEMU KEMBALI PADA PERPUSTAKAAN MILIK PAK HJ. OO. *LIBRIA*, 16(1), 60–79.
- Kamila, I. S., Maghfiroh, I. S. E., & Hanggara, B. T. (2024). Analisis Kualitas Situs Jobseeker Glints Dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(3).
- Khoirunnisa, N., & Sanjaya, M. R. (2023a). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom Terhadap Kualitas Website Digital Library Menggunakan Webqual 4.0. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).
- Khoirunnisa, N., & Sanjaya, M. R. (2023b). Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom Terhadap Kualitas Website Digital Library Menggunakan Webqual 4.0. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).
- Kresna, M., & Oktaviani, N. (2023). Analisis Kualitas E-learning Lembaga Pendidikan Terpadu Nurul Ilmi Banyuasin Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(2), 357–363.
- Mufidah, G., & Setyanto, N. W. (2024). STUDI TENTANG KUALITAS LAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI WARUNG MAKAN “WARUNG KINI.” *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(3), 315–323.

- Nazar, N., & Zaini, M. (n.d.). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON BEHAVIORAL INTENTION THROUGH CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON PIZZA HUT DELIVERY LAMBUNG MANGKURAT) PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY DAN PRICE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION (STUDI PADA PIZZA HUT DELIVERY LAMBUNG MANGKURAT)*.
- Nuraeniah, I., Fatchan, M., & Suwarno, A. (2024). Sistem Informasi Penyewaan Dump Truck Berbasis Website pada PT Media Mitra Teknik Engineering. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8(1), 176–185.
- Palipi, P., Rajagukguk, E., Aritonang, M., Yohanna, M., & Rumapea, Y. Y. P. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dengan Metode Webqual (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Universitas Methodist Indonesia). *METHOSISFO: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 2(2), 60–70.
- Prastiwi, M. A., Vanchapo, A. R., Lumingkewas, C. S., Rukhmana, T., Ikhlas, A., & Manuhutu, M. A. (2023). Pembuatan Aplikasi Digital Library pada Perguruan Tinggi Berbasis Web. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 9879–9886.
- Purwandani, I., & Syamsiah, N. O. (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 300–306.
- Purwanza, S. W. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi*. Cv. Media Sains Indonesia.
- Raffles, S. A., & Nasution, M. I. P. (2024). Peran Penting Pengolahan Data Dalam Transformasi Bisnis Melalui Analisis. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 341–348.
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236–241.
- Rizkilawati, N., Ramadhani, M. F., Maryam, E. F. A., Azzahra, F. S., Tarigan, B. A. L., Husyairi, K. A., & Ainun, T. N. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Berbasis Metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Hagu Coffee & Space Kota Bogor. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 3(5).
- Saleh, A. R. (2014). Pengembangan perpustakaan digital. *Tangerang Selatan: Universitas Terbuka*.
- Santoso, B. S. (2015). *ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA SITUS KASKUS*. www.kaskus.co.id

- Simamora, L. A. E., & Pakereng, M. A. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Lazada di Indonesia menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(2), 693–700.
- Siregar, R. K. D., & Fitriawan, R. A. (2018). Analisis Kualitas Website Ruangguru. com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa (importance Performance Analysis). *EProceedings of Management*, 5(1).
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.
- Syahputra, R. P., Hardiartama, R., Kristana, B. P., & Wulansari, A. (2023). Analisis User Experience Aplikasi Flip Menggunakan Metode Heart Metrics dan Importance Performance analysis (IPA). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(2), 228–236.
- Tantowi, A., Pasha, D., & Priandika, A. T. (2021). Implementasi Sistem Informasi Pembayaran Berbasis Sms Gateway (Studi Kasus: Smk Negeri 1 Bandar Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(2), 188–195.
- Utama, D. A., Khairil, K., & Supardi, R. (2024). Analisis Keamanan Website Menggunakan Ptes (Penetration Testing Execution And Standart). *Jurnal Media Infotama*, 20(1), 106–112.
- Wahyudi, E., Sari, A. P., Aditiawan, F. P., & Rizki, A. M. (2023). Analisis Kualitas Website Prima Semesta Alam terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 8(2).
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301–309.
- Yusuf, A., Khairil, K., & Rohmawan, E. P. (2024). AN ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON VSAT NETWORK USING WIRESHARK. *JURNAL MEDIA INFOTAMA*, 20(1), 73–78.