

## Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi iPusnas terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0 = Measuring the Quality of iPusnas Application Services on User Satisfaction Using the WebQual 4.0 Method

Savira Taryani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20519416&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat merupakan organisasi pendukung pendidikan yang terkena dampak perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Perpustakaan telah berkembang dari konvensional menjadi digital, dan dapat diakses kapanpun dan dimana pun. Salah satu perpustakaan digital yang sering digunakan adalah aplikasi iPusnas. Jika sebuah aplikasi dapat berguna untuk kegiatan sehari-hari, maka pengguna akan merasa puas. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas layanan aplikasi iPusnas sebagai salah satu aplikasi perpustakaan digital diperlukan untuk mengetahui baik atau tidaknya aplikasi tersebut menurut pengguna. Dalam penelitian ini, metode WebQual 4.0 dengan tiga variabel digunakan untuk mengidentifikasi kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi iPusnas. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan data yang didapat, rata-rata kualitas layanan aplikasi iPusnas menurut pengguna sebesar 84,7%, sedangkan kepuasan pengguna aplikasi iPusnas sebesar 86,1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan aplikasi iPusnas sangat baik dan pengguna merasa sangat puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.

.....Libraries as information providers for the public are supporting education affected by the development of Science and Technology. Libraries have evolved from conventional to digital and can be accessed anytime and anywhere. One of the digital libraries that people often use in Indonesia is the iPusnas application. When an application can be helpful in daily activities, users will feel satisfied and vice versa. Therefore, measuring the service quality of the iPusnas application as one of the digital library applications is needed to determine whether the application is good or not according to the user. This study identifies service quality and user satisfaction of the iPusnas application using the WebQual 4.0 method, which consists of three variables, namely usability, information quality, and service interaction. The data was obtained through the distribution of questionnaires and processed using descriptive analysis techniques. Based on the data obtained, the average service quality of the iPusnas application according to users is 84.7%, while the satisfaction of iPusnas application users is 86.1%. These results indicate that the iPusnas application service is excellent, and users feel very satisfied with iPusnas.