

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DIGITAL  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**NURUL HUDA**

**NIM.1710817120013**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DIGITAL  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT DENGAN METODE  
*WEBQUAL 4.0* DAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi

**Oleh:**

**NURUL HUDA**

**NIM.1710817120013**



**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN, JANUARI 2024**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurul Huda  
NIM : 1710817120013  
Fakultas : Teknik  
Prodi : Teknologi Informasi  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Website Perpustakaan Digital  
Universitas Lambung Mangkurat Dengan Metode  
Webqual 4.0 Dan User Experience Questionnaire  
UEQ.  
Pembimbing Utama : Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Nurul Huda  
NIM. 1710817120013

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI**

**Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Digital Universitas Lambung Mangkurat  
Dengan Metode *Webqual* 4.0 Dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)**

Oleh

Nurul Huda (1710817120013)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 04 Januari 2024 dan dinyatakan

**L U L U S**

**Komite Penguji :**

**Ketua : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.  
NIP 198810272019032013**

**Anggota 1 : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T.  
NIP 199110252019032018**

**Anggota 2 : Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom.  
NIP 198205082008011010**

**Pembimbing : Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.  
NIP 199307032019031011**

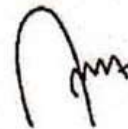


Banjarbaru, ....04...JAN...2024  
diketahui dan disahkan oleh:

**Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Teknik ULM,**



**Koordinator Program Studi  
S-1 Teknologi Informasi,**



**Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.  
NIP 199307032019031011**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DIGITAL UNIVERSITAS  
LAMBUNG MANGKURAT DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN USER  
*EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)*.

OLEH  
NURUL HUDA  
NIM. 1710817120013

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan  
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Pembimbing,



Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930703 201903 1 011

## ABSTRAK

Bahan pustaka digital pada saat ini telah banyak disediakan oleh berbagai perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu perpustakaan tersebut adalah perpustakaan digital Universitas Lambung Mangkurat (Digilib ULM). Dari hasil *pre-evaluation* terdapat sekitar 50% permasalahan yang berkaitan dengan kualitas *website* seperti tampilan dan fungsionalitas dari *website*. Maka dari itu penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana kualitas Perpustakaan Digital ULM untuk mendapatkan indikator mana saja yang sesuai dengan keinginan pengguna dan mana saja yang memerlukan perbaikan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *User Experience Questionnaire*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Sampel dari keseluruhan populasi yang merupakan mahasiswa ULM didapat sebanyak 100 responden. *Webqual 4.0* terdiri dari tiga aspek yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction*. Sedangkan UEQ terdiri dari enam aspek yaitu *attractiveness*, *dependability*, *efficiency*, *perspicuity*, *stimulation*, *novelty*. Hasil penelitian dari *Webqual 4.0* yaitu *Service interaction* sebesar 2.75, *information quality* sebesar 2.68 dan *usability* sebesar 2.45. Aspek *usability* tersebut termasuk dalam kategori rendah atau belum memenuhi ekspektasi pengguna sedangkan aspek yang lainnya termasuk dalam kategori sedang. Sedangkan hasil penelitian dari UEQ adalah *Attractiveness* sebesar 1.130, *efficiency* sebesar 0.648 dan *novelty* sebesar 0.673 mendapatkan nilai dibawah rata-rata dalam perbandingan hasil dengan *benchmark* sedangkan aspek lainnya di atas rata-rata. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui *website* Digilib ULM ini belum memenuhi ekspektasi penggunaannya dan dapat dikatakan bahwa *website* belum baik sehingga memerlukan perbaikan dan peningkatan.

Kata Kunci : Perpustakaan Digital, Kualitas, *Webqual 4.0*, *User Experience Questionnaire* UEQ.

## **ABSTRACT**

*Digital library resources are now widely provided by various libraries, especially university libraries. One such library is the digital library of Lambung Mangkurat University (Digilib ULM). The pre-evaluation results indicate that approximately 50% of the issues are related to the website's quality, such as its appearance. Therefore, this research examines the quality of the ULM Digital Library to identify indicators that meet user preferences and areas that require improvement using the Webqual 4.0 and User Experience Questionnaire methods. This study is quantitative with a descriptive approach, and the data collection technique involves a questionnaire. The sample, consisting of 100 respondents, is drawn from the entire ULM student population. Webqual 4.0 comprises three aspects: usability, information quality, and service interaction. Meanwhile, UEQ consists of six aspects: attractiveness, dependability, efficiency, perspicuity, stimulation, and novelty. The research findings from Webqual 4.0 indicate that service interaction is rated at 2.75, information quality at 2.68, and usability at 2.45. The usability aspect falls into the low category, indicating that it does not meet user expectations, while the other aspects fall into the moderate category. The results from UEQ show that attractiveness is 1.130, efficiency is 0.648, and novelty is 0.673, scoring below the average in comparison to benchmarks, while the other aspects score above average. Based on these findings, it can be concluded that the Digilib ULM website does not meet user expectations and can be considered subpar, requiring improvement and enhancement.*

*Keywords: Digital Library, Quality, Webqual 4.0, User Experience Questionnaire*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah, Ibu, Adik serta keluarga tercinta yang selama ini sangat membantu memberikan dukungan, semangat dan senantiasa mendoakan saya dalam keberlangsungan penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Bapak Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing dan selaku Koordinator Program Studi Teknologi Informasi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada saya dari awal hingga akhir penyelesaian Tugas Akhir ini.
3. Seluruh Dosen beserta Staf Program Studi Teknologi Informasi yang turut membantu dan mengarahkan serta memberikan semangat kepada saya selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
4. Teman-teman seperjuangan dari masa perkuliahan sampai Tugas Akhir ini dan seluruh teman-teman Angkatan 2017 Program Studi Teknologi Informasi serta adik tingkat dan kakak tingkat lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kritik dan saran agar saya mempunyai upaya untuk melakukan penyelesaian Tugas Akhir.
5. Seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.
6. Dan persembahkan spesial kepada diri sendiri, terimakasih sudah bertahan dan sudah berusaha sejauh ini, kamu hebat.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah memberikan kita berbagai macam nikmat dan rezeki, sehingga semua cita-cita serta harapan yang ingin kita capai menjadi lebih mudah dan bermanfaat untuk orang banyak. Sholawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan yang terang benderang. Selain itu, atas limpahan rahmat serta karunia dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan Judul: “Analisis Kualitas *Website* Perpustakaan Digital Universitas Lambung Mangkurat Dengan Metode *Webqual* 4.0 Dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi di Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. yang memimpin dan memajemen jalannya seluruh perkuliahan yang ada di Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dekan Fakultas Teknik, Bapak Prof. Dr. Ir. Irphan Fitriani Radam, S.T., M.T., IPU yang memberikan layanan terbaik dalam perkuliahan, terkhusus pada pelaksanaan Tugas Akhir di lingkungan Fakultas Teknik.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi sekaligus Pembimbing Bapak Andreyan Rizky Baskara S.Kom., M.Kom., yang telah memberikan arahan dan solusi dalam penyelesaian Tugas Akhir
4. Dosen-dosen beserta staff di Program Studi Teknologi Informasi yang telah mengarahkan dan teman-teman yang membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Harapan yang paling besar dari penyusunan laporan ini adalah, semoga apa yang penulis susun penuh manfaat, baik untuk pribadi, teman-teman, serta pembaca. Penulis juga mengharapkan saran

dan kritik demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Desember 2023  
Penulis,

Nurul Huda

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Perpustakaan Digital .....	8
2.1.2 Analisis Kualitas <i>Website</i> .....	9
2.1.3 <i>Webqual</i> 4.0 .....	9

2.1.4 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	13
2.2 Penelitian Terkait .....	20
2.2.1 Evaluasi Kualitas Layanan <i>Website</i> Menggunakan <i>Webqual 4.0</i> Dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	22
2.2.2 <i>The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A Webqual Model Approach</i> .....	23
2.2.3 Uji <i>Usability</i> Dengan Metode <i>Cognitive Walkthrough</i> Pada Situs Web Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta .....	24
2.2.4 <i>Exploring user experience in digital libraries through questionnaire and eye-tracking data</i> .....	25
2.2.5 Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	29
3.1 Alat dan Bahan Penelitian.....	29
3.1.1 Alat Penelitian.....	29
3.1.2 Bahan Penelitian.....	29
3.2 Alur Penelitian .....	30
3.2.1 Identikasi Masalah .....	31
3.2.2 Studi Literatur .....	32
3.2.3 Penentuan Metode dan Standar Kuesioner .....	32
3.2.4 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.2.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	39
3.2.6 Analisis Data .....	39
3.2.7 Kesimpulan dan Saran .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Penyusunan Kuesioner.....	43

4.1.1 Variabel Webqual 4.0.....	43
4.1.2 Variabel <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	45
4.2 Uji Kelayakan Kuesioner (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	47
4.2.1. Uji Validitas .....	50
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	53
4.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	55
4.4 Pembagian Kuesioner.....	55
4.5 Analisis Data Penelitian .....	55
4.5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.5.2 Demografis Data Responden .....	56
4.5.3 Analisis Variabel <i>Webqual</i> 4.0.....	62
4.5.4 Analisis Variabel <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	66
4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 <i>Webqual</i> 4.0.....	73
4.6.2 <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) .....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator <i>Webqual</i> 4.0 [23].	12
Tabel 2. 2 Pengukuran dan item <i>UEQ</i> [32].	15
Tabel 2. 3 Ringkasan Penelitian Terkait	20
Tabel 3. 1 Indikator <i>Webqual</i> 4.0 [42].	33
Tabel 3. 2 Kisi-kisi kuesioner [43].	34
Tabel 4. 1 Item-Item Variabel Usability (USA).	43
Tabel 4. 2 Item-Item Variabel Information Quality (INF).	44
Tabel 4. 3 Item-Item Variabel Service Interaction (SER)	44
Tabel 4. 4 Item-Item Variabel Attractiveness (A)	45
Tabel 4. 5 Item-Item Variabel Perspicuity (P)	45
Tabel 4. 6 Item-Item Variabel Efficiency (E)	46
Tabel 4. 7 Item-Item Variabel Dependability (D).	46
Tabel 4. 8 Item-Item Variabel Stimulation (S)	46
Tabel 4. 9 Item-Item Variabel Novelty (N)	47
Tabel 4. 10 Rincian Data Responden Berdasarkan Fakultas	47
Tabel 4. 11 Rincian Data Responden Berdasarkan Program Studi	48
Tabel 4. 12 Rincian Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	49
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kuesioner <i>Webqual</i> 4.0	51
Tabel 4. 14 Uji Validitas Kuesioner <i>UEQ</i>	52
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel <i>Webqual</i> 4.0	53
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Kuesioner <i>UEQ</i> .	54
Tabel 4. 17 Rincian Data Responden Berdasarkan Fakultas.	56
Tabel 4. 18 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	58
Tabel 4. 19 Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.	59
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Kuesioner <i>Webqual</i> 4.0	61
Tabel 4. 21 Rincian Skala Jawaban Variabel Usability	62
Tabel 4. 22 Rincian Skala Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .	63
Tabel 4. 23 Rincian Skala Jawaban Variabel <i>Service Interaction</i>	64
Tabel 4. 24 Kategori Skala.	64
Tabel 4. 25 Hasil <i>Webqual</i> 4.0.	64

Tabel 4. 26 Kuesioner UEQ dengan Nilai Positif dan Negatif .....	68
Tabel 4. 27 Rata-Rata Setiap Aspek UEQ .....	69
Tabel 4. 28 Hasil User Experience Questionnaire UEQ .....	69
Tabel 4. 29 Hasil Evaluasi Kuesioner UEQ .....	71
Tabel 4. 30 Interval Skala Benchmark [28]. .....	72
Tabel 4. 31 Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah anggota aktif berdasarkan <i>website</i> UPT perpustakaan pada tahun 2022.....	2
Gambar 1. 2 Data Pengunjung Perpustakaan Digital ULM.....	2
Gambar 1. 3 Data Pengunjung Perpustakaan Digital UI .....	3
Gambar 2. 1 Jumlah Anggota Aktif Berdasarkan <i>Website</i> UPT.Perpustakaan Pada Tahun 2022 .....	9
Gambar 2. 2 Model <i>Webqual</i> 4.0 [27].....	12
Gambar 2. 3 Desain UEQ [32].....	13
Gambar 2. 4 Kuesioner UEQ Versi Bahasa Indonesia [35].....	15
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	30
Gambar 3. 2 Jumlah Anggota Aktif Berdasarkan <i>Website</i> UPT.Perpustakaan Pada Tahun 2022 .....	36
Gambar 4. 1 Diagram Data Responden Berdasarkan Fakultas .....	48
Gambar 4. 2 Diagram Data Responden Berdasarkan Program Studi .....	49
Gambar 4. 3 Diagram Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	50
Gambar 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha Kuesioner <i>Webqual</i> 4.0 .....	53
Gambar 4. 5 Nilai Cronbach's Alpha Kuesioner UEQ.....	54
Gambar 4. 6 Diagram Data Responden Berdasarkan Fakultas .....	57
Gambar 4. 7 Diagram Data Responden Berdasarkan Program Studi .....	59
Gambar 4. 8 Diagram Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	60
Gambar 4. 9 Diagram Hasil Perbandingan dengan Skala Benchmark.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Awal Untuk Latar Belakang .....	86
Lampiran 2. Responden .....	87
Lampiran 3. Tampilan Kuesioner pada Google Form.....	91
Lampiran 4. Bukti Pembagian Kuesioner .....	97
Lampiran 5. Data Analisis Webqual 4.0 .....	98
Lampiran 6. Hasil Transformasi Data UEQ.....	103
Lampiran 7. Hasil Means Per Person UEQ.....	104
Lampiran 8. Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas .....	105
Lampiran 9. Lembar Konsultasi.....	106
Lampiran 10. Lembar Pernyataan Kesiapan Membimbing Tugas Akhir.....	107