

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SIRKULASI
KOLEKSI SASTRA PDS HB JASSIN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
WEBQUAL (STUDI KASUS: WEBSITE JAKLITERA)**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sains Informasi (S.S.I)



**NADIA FATMA AZZAHRA
2021/21234090**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIIMBING SKRIPSI

Judul : Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi
Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan
Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)

Nama : Nadia Fatma Azzahra

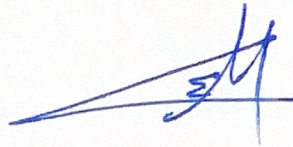
NIM : 21234090

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

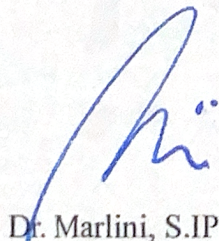
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, 06 Mei 2025
Disetujui oleh Pembimbing



Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom., Ph.D
NIP. 198006282008122003

Kepala Departemen



Dr. Marlina, S.IPl., MLIS
NIP. 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Nadia Fatma Azzahra
NIM : 21234090

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

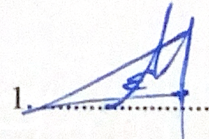
**Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB
Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)**

Padang, 06 Mei 2025

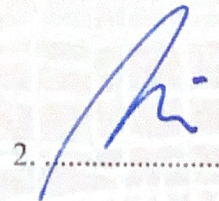
Tim Penguji

Tanda Tangan

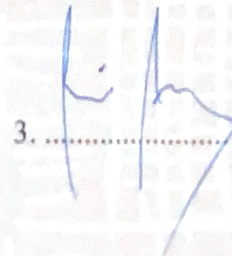
1. Ketua : Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom., Ph.D

1. 

2. Anggota : Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP

2. 

3. Anggota : Rini Asmara, M.Kom

3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa.

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan berlaku.

Padang, 05 Mei 2025

Saya menyatakan,



Nadia Fatma Azzahra

NIM. 21234090

ABSTRAK

Nadia Fatma Azzahra, 2025. “Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan peminjaman online Jaklitera di PDS H.B. Jassin menggunakan metode WebQual 4.0. Penilaian dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka yang menggunakan layanan Jaklitera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dimensi *usability quality* mendapat respon yang mayoritas positif, menunjukkan bahwa layanan mudah digunakan, intuitif, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Dimensi *information quality* juga memperoleh penilaian baik, di mana mayoritas responden merasa informasi yang disediakan akurat, relevan, dan mudah dipahami. Sementara itu, dimensi *service interaction quality* menunjukkan bahwa interaksi layanan dalam Jaklitera dinilai baik oleh pengguna, dengan sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa layanan Jaklitera telah memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan akses, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman pemustaka secara lebih optimal.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklitera)”. Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi, Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan motivasi dari banyak pihak, untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada (1) Elva Rahmah, S.Sos.,M.I.Kom.,Ph.D. selaku dosen pembimbing; (2) Gustina Erlianti, S.Hum, M.IP. selaku dosen penguji I; (3) Rini Asmara, M.Kom. selaku dosen penguji II; (4) Bapak Diki Lukman Hakim, S.Sos, M.M. selaku Kepala UP Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin dan Bapak Thian Wisnu Isnanto, S.Hum & Fauzan Nur Tarmizi yang memberikan data dan informasi kepada penulis untuk kelancaran skripsi ini; (5) Dr. Marlini, S.IPI.,MLIS selaku Kepala Departemn Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

Penulisan proposal ini tentunya terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangan dalam penyempurnaan skripsi. Harapan penulis, semoga proposal ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri dan juga pembaca.

Padang, 05 Mei 2025
Saya menyatakan,

Nadia Fatma Azzahra
NIM. 21234090

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIIMBING SKRIPSI	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Definisi Operasional.....	9
BAB II	11
KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Kepuasan Pengguna	11
2. Kualitas Layanan.....	16
3. Layanan Perpustakaan.....	18
4. Koleksi Sastra.....	20
5. Jaklitera	21
6. Metode <i>WebQual</i>	22
B. Penelitian Relevan.....	28
C. Kerangka Konseptual	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III	34

METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Variabel dan Data	37
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Uji Persyaratan Analisis	52
H. Teknik Analisis Data	52
BAB IV	55
HASIL PENELITIAN.....	55
A. Deskripsi Data.....	55
1. Jenis Kelamin	56
2. Usia Responden.....	56
3. Deskripsi Data Jawaban Responden	57
B. Analisis Data	66
C. Uji Persyaratan Analisis.....	117
D. Pembahasan.....	120
BAB V	128
PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan	128
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	136
Lampiran 1. Dokumentasi	136
Lampiran 2. Lembar Validasi Keilmuan Kuesioner	137
Lampiran 3. Lembar Validasi Bahasa Kuesioner	146

DAFTAR TABEL

Tabel 1	27
Tabel 2	28
Tabel 3	35
Tabel 4	39
Tabel 5	40
Tabel 6	48
Tabel 7	50
Tabel 8	56
Tabel 9	56
Tabel 10	57
Tabel 11	59
Tabel 12	61
Tabel 13	63
Tabel 14	65
Tabel 15	67
Tabel 16	69
Tabel 17	70
Tabel 18	71
Tabel 19	72
Tabel 20	73
Tabel 21	74
Tabel 22	75
Tabel 23	76
Tabel 24	77
Tabel 25	78
Tabel 26	80
Tabel 27	81
Tabel 28	82
Tabel 29	83
Tabel 30	84
Tabel 31	85
Tabel 32	86
Tabel 33	87
Tabel 34	88
Tabel 35	89
Tabel 36	90
Tabel 37	91
Tabel 38	93
Tabel 39	94

Tabel 40	95
Tabel 41	96
Tabel 42	97
Tabel 43	98
Tabel 44	99
Tabel 45	101
Tabel 46	102
Tabel 47	103
Tabel 48	104
Tabel 49	105
Tabel 50	107
Tabel 51	108
Tabel 52	109
Tabel 53	110
Tabel 54	111
Tabel 55	112
Tabel 56	113
Tabel 57	114
Tabel 58	115
Tabel 59	116
Tabel 60	117
Tabel 61	118
Tabel 62	119
Tabel 63	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	4
Gambar 2.....	5

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.....	31
--------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan berbagai jenis ilmu pengetahuan, baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak. Sebagai institusi yang berfokus pada ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan, perpustakaan memiliki peran utama dalam mengelola informasi yang mencakup berbagai disiplin ilmu dan teknologi. Selain itu, perpustakaan juga menjadi tempat penyimpanan bahan pustaka yang telah diolah dan siap dimanfaatkan oleh pemustaka, di mana penyediaan layanan pengelolaan yang baik menjadi hal yang sangat diperlukan Muslim et al. (2022).

Perpustakaan umum memiliki hubungan yang sangat erat dengan masyarakat, sehingga dituntut untuk menjalani proses transformasi. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus berinovasi secara kreatif agar dapat memfasilitasi kebutuhan informasi yang sangat beragam, serta memastikan akses yang lebih luas tanpa dibatasi waktu dan tempat Majdudin (2019). Melalui inovasi, perpustakaan mampu memberikan layanan yang lebih efisien bagi penggunanya, terutama dalam era teknologi seperti sekarang ini.

Pelaksanaan perpustakaan perlu dilakukan demi tercapainya peran perpustakaan tersebut terutama dalam memberikan layanan sirkulasi yang terkait langsung dengan pemustakanya. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu bagian

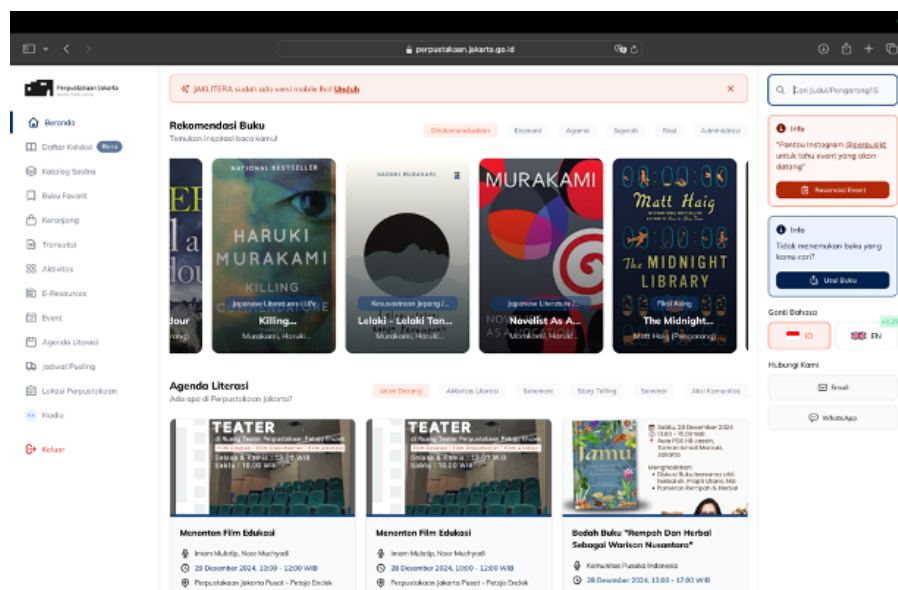
yang cukup penting di dunia perpustakaan. Hal ini dikarenakan pelayanan ini yang berperan memberikan jasa perpustakaan secara langsung dengan pemustakanya. Pemustaka adalah hal yang berkaitan erat dengan perpustakaan. Sebab, pelayanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka Murniyanto (2021).

Layanan sirkulasi di perpustakaan meliputi berbagai prosedur yang dirancang untuk memudahkan akses terhadap koleksi di perpustakaan itu sendiri, seperti halnya di Pusat Dokumentasi Sastra H.B. Jassin (PDS HB Jassin). Pengguna harus terlebih dahulu terdaftar sebagai anggota PDS HB Jassin untuk memanfaatkan layanan ini. Setelah terdaftar, pengguna dapat memilih bahan yang ingin dipinjam dari koleksi yang tersedia, termasuk buku, manuskrip, artikel, dan dokumen sastra lainnya. Pustakawan akan mencatat informasi peminjaman dan memberikan jangka waktu peminjaman. Selain itu, PDS HB Jassin juga menyediakan layanan peminjaman melalui website atau aplikasi Jaklitera untuk mempermudah pemustaka dalam meminjam buku, serta fasilitas untuk memperpanjang waktu peminjaman. Pengguna diwajibkan mengembalikan koleksi pada akhir jangka waktu yang ditentukan dan dianjurkan untuk menjaga keamanan dan ketertiban selama menggunakan layanan sirkulasi. Dengan adanya layanan sirkulasi yang efisien, layanan ini memastikan bahwa koleksi dapat diakses secara luas oleh para pemustaka, sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan bahan bacaan dan referensi yang dibutuhkan.

Pusat Dokumentasi Sastra (PDS) H.B. Jassin merupakan pusat dokumentasi yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jakarta yang sering disebut dengan PDS H.B. Jassin. PDS H.B. Jassin merupakan koleksi pribadi milik H.B. Jassin yang

memang hobi mengumpulkan tulisan-tulisan di media massa, surat atau korespondensi, buku harian, serta foto pribadinya. Seluruh dokumen sastra H.B. Jassin yang tersebar di berbagai tempat dikumpulkan dan disimpan dalam satu Lokasi yaitu di Taman Ismail Marzuki. Saat ini, PDS H.B. Jassin memiliki berbagai macam jenis koleksi seperti naskah kuno, naskah asli, naskah drama, makalah, rekaman gambar, kliping, majalah sastra, koleksi fiksi, serta fiksi asing atau terjemahan. Dengan banyaknya koleksi langka yang dimiliki oleh H.B. Jassin membuat PDS H.B. Jassin melakukan kegiatan digitalisasi.

Di era digital saat ini yang sangat berkembang pesat, teknologi telah mengubah cara pemustaka dalam mengakses dan menggunakan informasi. Kemajuan teknologi informasi mendorong perpustakaan untuk bertransformasi agar tetap relevan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Salah satu adaptasi yang dilakukan pada PDS H.B. Jassin yaitu memiliki *website* dan aplikasi Jaklitera yang merupakan *platform* resmi UP Perpustakaan Jakarta dan PDS H.B. Jassin yang berguna untuk memudahkan akses layanan perpustakaan, memungkinkan pemustaka dalam meminjam buku, mengelola akun, serta menjelajahi berbagai layanan di perpustakaan seperti menyediakan lebih dari 3.524 koleksi buku dan 27.312 koleksi sastra yang berada pada katalog sastra, pemustaka lebih mudah mengakses layanan perpustakaan dalam bentuk *website* dan *mobile*.

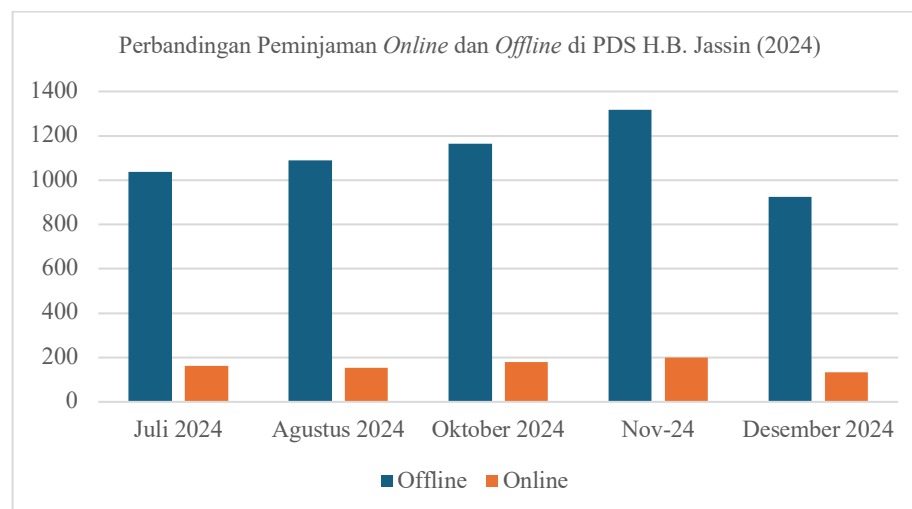


Gambar 1
Tampilan Jaklittera

Sumber: <https://perpustakaan.jakarta.go.id>

Jaklittera merupakan *website* perpustakaan terintegrasi yang salah satunya dirancang untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan kapan saja dan di mana saja. Penggunaan *website* ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan daerah bagi pemustaka maupun masyarakat secara umum. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perhatian khusus terhadap kualitas *website* menjadi hal yang penting D. B. Napitupulu (2016).

Guna memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai perbandingan jumlah pinjaman *online* dan *offline* di PDS H.B. Jassin pada November dan Desember 2024, berikut disajikan histogram yang menunjukkan perbedaan signifikan antara kedua layanan tersebut.



Gambar 2

Perbandingan jumlah pinjaman *online* dan *offline* di PDS H.B. Jassin pada Juli sampai Desember 2024

Sumber: Data Statistik UP Perpustakaan dan PDS HB Jassin 2022-2024

Menurut data statistik peminjaman *online* dan *offline* di PDS H.B. Jassin, terlihat adanya perbedaan signifikan dalam jumlah peminjaman pada kedua jenis layanan tersebut. Pada bulan Juli jumlah peminjaman *offline* mencapai 1.037 kali, sementara peminjaman *online* hanya 162 kali. Angka ini terus meningkat pada bulan Agustus dengan peminjaman *offline* menjadi 1.090 dan *online* sedikit menurun menjadi 154 kali. Hal ini berlanjut hingga bulan Oktober, di mana peminjaman *offline* mencapai 1.163 kali, sedangkan *online* hanya 180 kali. Pada bulan November, terjadi lonjakan pada jumlah peminjaman offline sebanyak 1.316 kali, jauh lebih dibandingkan peminjaman *online* hanya mencapai 200 kali. Namun, angka ini menurun pada bulan Desember, dengan peminjaman *offline* berkurang menjadi 926 kali, sedangkan pinjaman *online* hanya mencapai 133 kali. Perbedaan yang signifikan ini menunjukkan bahwa layanan *offline* masih menjadi pilihan

utama pemustaka, meskipun perpustakaan juga menyediakan fasilitas perpustakaan digital untuk layanan peminjaman secara *online*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap data statistik layanan peminjaman di PDS H.B. Jassin, terlihat bahwa peminjaman *offline* masih mendominasi dibandingkan peminjaman *online*. Perbedaan yang signifikan ini menunjukkan adanya preferensi pemustaka terhadap layanan peminjaman *offline* dibandingkan layanan peminjaman *online*. Hal ini dipengaruhi karena kendala teknis yang dihadapi saat menggunakan layanan *online*, yang dimiliki PDS H.B. Jassin. Meski layanan *online* dirancang untuk memberikan kemudahan akses tanpa batasan waktu dan tempat, kenyataan bahwa pengguna lebih memilih layanan *offline* menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas layanan peminjaman *online* tersebut.

Kendala utama dalam layanan peminjaman perpustakaan secara *online* terletak pada kurangnya pemahaman dan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa banyak pengguna lebih memilih metode peminjaman secara langsung karena dianggap lebih mudah dan praktis Della Anggraini et al. (2022). Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa perpustakaan menjadi hambatan lain, yang menyebabkan layanan peminjaman *online* belum berfungsi secara optimal Hartanti et al. (2022). Penelitian Wahyuni et al. (2023) juga mengungkapkan bahwa meskipun berbagai Upaya telah dilakukan untuk meningkatkan layanan digital, banyak perpustakaan masih menghadapi kesulitan dalam menerapkan sistem yang memadai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan membahas bagaimana kualitas layanan peminjaman koleksi sastra di Jaklittera dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Tujuannya yaitu untuk mengeksplorasi dampak layanan koleksi terhadap pengalaman pemustaka dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat ditingkatkan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, perpustakaan diharapkan dapat terus berinovasi dalam memberikan layanan yang efektif, baik, serta sesuai dengan perkembangan era digital yang sangat cepat. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Sirkulasi Koleksi Sastra PDS HB Jassin Menggunakan Pendekatan Webqual (Studi Kasus: Website Jaklittera)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat mengubah cara perpustakaan dalam melakukan peminjaman. Pemustaka PDS H.B. Jassin, sebagai pusat dokumentasi sastra, menghadapi tantangan dalam kualitas layanan peminjaman yang dimana pemustaka lebih banyak melakukan peminjaman secara langsung dibandingkan secara *online*. Menjadikan sebuah pengaruh terhadap kualitas layanan peminjaman koleksi sastra masih perlu diteliti secara mendalam.

C. Pembatasan Masalah

Untuk memperjelas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan, penulis membatasi fokus penelitian

pada pengukuran kualitas layanan peminjaman perpustakaan *online* menggunakan metode *WebQual*. Penelitian ini secara khusus menyoroti fenomena bahwa peminjaman *offline* masih lebih sering digunakan dibandingkan peminjaman *online*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas terdapat beberapa pertanyaan utama yang ingin dijawab melalui penelitian ini: Bagaimana kepuasan pengguna layanan sirkulasi dalam aspek *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan) pada Koleksi Sastra di Jaklitera?. Pertanyaan ini akan menjadi landasan untuk menganalisis perubahan sistem layanan karya sastra dan kepuasan pengguna perpustakaan.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan: Mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas layanan peminjaman sesuai dengan aspek *WebQual*. Dengan adanya tujuan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai kepuasan pemustaka terhadap sistem baru yang dikeluarkan di perpustakaan, serta memberikan saran yang berguna bagi pengelolaan layanan digital di perpustakaan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis: (1) manfaat teoritis: penelitian ini akan menggunakan literatur akademis

terkait dengan pengaruh layanan koleksi sastra terhadap kepuasan pemustaka di Jaklitera. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk studi lebih lanjut terkait digitalisasi perpustakaan. (2) manfaat praktis: (a) dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengelola Jaklitera terkait strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka melalui layanan peminjaman koleksi sastra. (b) bagi peneliti, hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi Strata Satu (S1) dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang diperoleh semasa bangku perkuliahan, terkhusus mengenai digitalisasi dan pengaruh digitalisasi terhadap koleksi di perpustakaan.

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dari pembaca, maka penulis memberi Batasan dan pengertian terhadap istilah-istilah penting yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Kualitas Layanan:** Ukuran seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks perpustakaan atau layanan peminjaman, kualitas layanan mencakup berbagai aspek yang dapat mempengaruhi pengalaman pemustaka.
2. **Layanan Koleksi:** Sistem yang menyediakan informasi terkait koleksi di perpustakaan, seperti buku, jurnal, dan bahan pustaka lainnya, yang memungkinkan pemustaka untuk mencari dan menemukan bahan pustaka dengan mudah. Layanan ini mencakup fitur pencarian, pengelompokan, serta pengorganisasian informasi untuk mempermudah mencari bahan pustaka.

3. **Layanan Koleksi Sastra:** Layanan yang dikhususkan untuk menyediakan informasi dan akses terhadap koleksi sastra seperti novel, puisi, naskah drama, korespondensi, dan karya sastra lainnya. layanan ini bertujuan untuk membantu pemustaka dalam menemukan dan mengeksplorasi karya sastra, serta memberikan rekomendasi dan informasi tambahan mengenai penulis, genre, dan tema sastra yang relevan.
4. **Jaklitera:** Jaklitera merupakan sistem layanan digital yang dikelola oleh Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumentasi Sastra H.B. Jassin (PDS H.B. Jassin) untuk meningkat akses terhadap bahan Pustaka yang ada di perpustakaan tersebut. Diluncurkan sebagai bagian dari upaya modernisasi perpustakaan, Jaklitera bertujuan untuk mengintegrasikan koleksi sastra penting dalam satu platform digital yang mudah diakses.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai pengukuran kepuasan pengguna dengan pendekatan *WebQual* dalam layanan sirkulasi di *website Jaklitera* PDS HB Jassi, maka dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut. Pertama, dimensi *usability quality* menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan layanan yang diteliti. Hal ini ditandai oleh Dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) mengindikasikan bahwa layanan ini dianggap intuitif, mudah diakses, dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna.

Kedua, dimensi *information quality* ini menggambarkan bahwa layanan Jaklitera telah memiliki kualitas informasi yang baik, dengan mayoritas pengguna merasa puas terhadap keakuratan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang diberikan. Hal ini terlihat dari dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada hampir semua aspek yang dinilai. Sebagian besar responden menilai bahwa informasi yang disajikan dalam layanan ini akurat, relevan, mudah dipahami, dan cukup lengkap.

Ketiga, dimensi kualitas layanan (*service interaction quality*) dalam layanan yang diteliti memperoleh mayoritas penilaian positif dari responden. Hal ini ditunjukkan oleh dominasi skor 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada berbagai

pernyataan, yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan menunjukkan hasil yang sangat positif. Hal ini mencerminkan bahwa aspek efisiensi layanan dalam proses peminjaman menjadi faktor yang paling diapresiasi oleh pengguna. Kombinasi dari ketiga aspek ini menciptakan pengalaman yang optimal, di mana mayoritas pengguna merasa puas dan terbantu dengan layanan yang tersedia.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak terkait dalam penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih merata, beberapa perbaikan dapat dilakukan. Dalam aspek kualitas kegunaan, pengoptimalan antarmuka dan navigasi yang lebih intuitif dapat membantu pengguna yang masih merasa kurang familiar dengan layanan. Pada aspek kualitas informasi, perlu dilakukan evaluasi terhadap cara penyajian informasi agar semakin jelas, mudah dipahami, dan lebih komprehensif. Sementara itu, dalam aspek kualitas layanan, peningkatan responsivitas dan efektivitas layanan pelanggan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan layanan Jaklitera dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abilawa, R., & Nurmawati, E. (2024). Quality Analysis Of Jaklitera Website With Webqual 4.0 Method And Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 12(1), 37. <https://doi.org/10.26418/Justin.V12i1.68598>
- Amalia L. I. (2019). *Analisis Elektronik Service Quality (E-Servqual) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (Csi) Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee)*.
- Arib Zhafran Hamdani. (2020). *Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus : Berita Online Radarbekasi.Id)*. Skripsi.
- Arief Yushandi. (2023). *Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0), Brand Awareness Dan Sosial Media Influencer Terhadap Pembelian Impulsif Produk Fashion Di Online Shop Pada Mahasiswa Pendidikan Ips Universitas Lampung*.
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Stiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Cv. Pustaka Ilmu.
- Azizi, A. M., P, K., & F. Ariany. (2023). *Sistem Informasi Pengajuan Cuti Pegawai Menggunakan Metode Pengujian Iso 25010 (Study Kasus : Pt Mutiara Ferindo Internusa)*.
- Cahyono, M. E., & Wijaksana, T. I. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Website Lazada. Co. Id Dan Elevenia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Pada Pengguna Website Lazada. Co. Id Dan Elevenia Di Indonesia). *Eproceedings Of Management*.
- Cesariana, C. J. F. A. F. R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*.
- Creswell, J. W. (2009). Jw Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches. *Research Methods*.

- D. B. Napitupulu. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas Xyz Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation Of Xyz University Website Quality Based On Webqual Approach]. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*.
- Dedy, A., & Alfandi Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Cianter. *Jurnal Sains Manajemen*.
- Della Anggraini, S., Husaein, A., & Ilmu Komputer, F. (2022). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (Jms) Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Pada Smp Pgri 4 Kota Jambi Berbasis Web*. [Http://Ejournal.Unama.Ac.Id/Index.Php/Jms](http://Ejournal.Unama.Ac.Id/Index.Php/Jms)
- Djaali, H. (2020). *Quantitative Research Methodology*. Earth Of Letters;
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*.
- Firmansyah R. (2018). Usability Testing Dengan Use Questionnaire Pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat. *Swabumi*.
- Hapsari, Y. T., Wijaya, S. A., & Novitas Sari, I. T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Jasa Gojek Online Di Kota Jember. *Jpek (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*.
- Hartanti, G. J., Setiawan, F., & Priyawati, D. (2022). *Sistem Informasi Pengelolaan Data Perpustakaan Berbasis Web Di Smp Muhammadiyah 4 Surakarta*. [Http://Journals2.Ums.Ac.Id/Index.Php/Abditeknoyasa/](http://Journals2.Ums.Ac.Id/Index.Php/Abditeknoyasa/)
- Idrus, M., & Dunakhir, S. (2021). Era Covid-19, Bagaimana Penerapan Akuntansi Zakat Dan Infak/Sedekah Baznas Provinsi Sulawesi Selatan. *In Seminar Nasional Lp2m Unm*.
- Ineke Mayliningrum Nst, Neila Susanti, & Franindya Purwaningtyas. (2024). Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Lencana: Jurnal Inovasi Ilmu Pendidikan*, 2(2), 240–251. <https://doi.org/10.55606/Lencana.V2i2.3660>
- Iskandar. (2020). *Pelayanan Perpustakaan*. Refika Aditama.

- Jabar, M. A., Usman, U. A., & Awal, A. (2013). Assessing The Usability Of University Websites From Users' Perspective. *Australian Journal Of Basic And Applied Sciences*.
- Julianto, I. N. L. (2019). Nilai Interaksi Visual Dalam Perkembangan Medium Komunikasi Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar Nasional Desain Dan Arsitektur (Senada)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2).
- Kurnia Vlora, R. (2024). *De Facto: Journal Of International Multidisciplinary Science Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang*. 2(01), 11–22. <https://doi.org/10.62668/Defacto.V2i01.1020>
- Kurniawan, R., Kusumawati, A., & Priambada, S. (2018). Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Maharani, C. N., D Darwis, Penulis, N., Dedi, K., & Submitted, D. (2023). Analisis Perbandingan Kualitas Perangkat Lunak Pada Website Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Webqual, Apache J-Meter, Dan Web Server Stress Tool. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*.
- Majdudin, M. S. (2019). Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. *Journalunair*, 1–13.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. . *Productivity*, 42–46.
- Manik Agnes, Irma Salamah, & Eka Susanti. (2017). Pengaruh Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan*.
- Mohammad Faisal Ramdhan. (2023). *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Program Studi Bisnis Digital Universitas Pendidikan Indonesia*. Skripsi.
- Muh. Anwar, & Fitriani Jabbar. (2024). *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)*. Prenada Media.

- Murniyanto. (2021). Implementasi Manajemen Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Smpn 6 Rejang Lebong. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*.
- Muslim, A., Masita, & Hariawan, R. (2022). Pola Manajemen Perpustakaan Berbasis Inklusif Sosial Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat. *Journal : Transformation Of Mandalika*.
- Mustofa. (2018). *Digitalisasi Koleksi Karya Sastra Balai Pustaka Sebagai Upaya Pelayanan Di Era Digital Natives Mustofa*.
- Nasrullah. (2022). *Literasi Pustakawan : Membangun Citra Profesi Di Era Masyarakat Informasi*. Cv. Bintang Semesta Media.
- Nining Suryaningsih. (2023). *Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Pandeglang*.
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlaifi, R. (2024). Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/Jitet.V12i1.3615>
- Nyarmiati, & Astuti, S. R. T. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Brand Image Dan Perceived Value Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Rumah Makan Pondok Bandeng Babe Kabupaten Pati). *Diponegoro Journal Of Management*.
- Pramesti, B. A., & Waluyo, H. D. (2020). Pengaruh Brand Image Dan Customer Value Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Putri, S. D., & Arifiansyah, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru. *Stein Erepository*.
- Rafi Nabil Mutakbar. (2023). *Analisis Kualitas Website Program Vix (Virtual Intership Experience) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Website Rekamin.Com)*.
- Rahayu, L. (2015). *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (Ipa)*. Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Syarif Hidayatullah.
- Ramadhayanti F. N., Mulyadi, & Rasywir E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tix Id Di Kota Jambi Menggunakan Metode Eucs. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*.
- Sadam Haidir. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Toko Buku Online Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan System Usability Scale (Sus)*. Skripsi.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani E, Siwiyanti L, & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). *Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert*. Compiler.
- Siregar, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss*. Prenadamedia Group.
- Siregar Sofyan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss*. Kencana.
- Sualang, K. R. V. A. V. R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*.
- Suciati. (2020). Memahami Karakteristik Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan. *Jurnal Media Informasi*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction In Tourism Villages In Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*.
- Tarigan, J. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research On Stock Exchange Of Thailand (Set). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*.

- Tarwoto, & Ma'arifah Windiya. (2025). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Menggunakan Kombinasi Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan Webqual 4.0 Terhadap Sistem Informasi Online Berbasis Website Analysis And Evaluation Of User Satisfaction Using A Combination Of Technology Acceptance Model (Tam) And Webqual 4.0 Methods For Website-Based Online Information Systems*. [Http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id](http://Sistemasi.Ftik.Unisi.Ac.Id)
- Tjiptono, F. (2019). *Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. (N.D.). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*.
- Wahyuni, S., Sari, R. M., Zen, M., & Praja Kelana, M. (2023). Implementasi Sistem Informasi E-Library Berbasis Web Pada Perpustakaan Sma N 1 Binjai The Implementation Of Information System On Web-Based E-Library In The Library Of Sma N 1 Binjai. *Journal Of Information Technology And Computer Science (IntecomS)*, 6(1).
- Warat, A., & Zuraidah, E. (2023). Klik: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Media Online*, 4(2), 841–853. <https://doi.org/10.30865/Klik.V4i2.1079>