

ABSTRAK

Muhammad Fahmi Julianto (11180937), Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website perpustakaan.kalbarprov.go.id dengan menggunakan metode Webqual 4.0 .

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan data yang dilakukan melalui, angket dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah populasi 133 diperoleh ukuran sampel sebanyak 100 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan website Perpustakaan.kalbarprov.go.id belum memenuhi kepuasan dari pengguna. Hal ini dapat diketahui dari aspek kemudahan pengguna dan kualitas interaksi berdasarkan tanggapan responden tidak memiliki pengaruh. namun dari aspek kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Perpustakaan, Webqual, Kepuasan Pengguna



ABSTRACT

Muhammad Fahmi Julianto (11180937), *Measurement of Service Quality of the West Kalimantan Province Library and Archives Service Website*

This research was conducted at the Library and Archives Service of West Kalimantan Province. This study aims to determine the user's perception of the quality of library services.kalbarprov.go.id website using Webqual 4.0 method.

The method used is quantitative descriptive method. Data collection techniques are carried out through questionnaires and literature studies. The sampling technique uses slovin formula with a population of 133 obtained sample size of 100 samples.

The results showed that the quality of the services of the library website.kalbarprov.go.id did not meet the satisfaction of the user. This can be seen from the aspects of user convenience and the quality of interactions based on respondents' responses having no effect. but from the aspect of information quality has an influence on user satisfaction.

Keywords: *Library, Webqual, User Satisfaction*

