

INTISARI

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website perpustakaan sangat penting dilakukan untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini tentang evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website Perpustakaan UGM berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa dengan metode webqual. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website Perpustakaan UGM berdasarkan persepsi dan harapan mahasiswa

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi atau penilaian pengguna akhir. Metode webqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi mahasiswa terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan mahasiswa terhadap layanan yang akan diterima. Dimensi dalam webqual meliputi: Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta dengan jumlah sampel 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah survey, dengan jenis penelitian kuantitatif. Penentuan sampel dengan teknik *random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan alat bantu SPSS *for windows* versi 17 dengan teknik *mean difference T-test* yang dilihat dari rerata persepsi, rerata harapan minimum, dan rerata harapan ideal. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan *Adequacy Gap*, dan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan *Superiority Gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Perpustakaan UGM telah dapat memenuhi harapan minimum mahasiswa. Maksudnya bahwa mahasiswa ternyata sudah “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya. Berdasarkan analisis *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) maka dimensi yang belum memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa adalah dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*). Sedangkan dimensi yang paling memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Kata Kunci: Webqual, Kualitas Website, Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal, *Adequacy Gap*, *Superiority Gap*.

ABSTRACT

Level evaluation of users' satisfaction towards website library quality is completely important to a college library. This research discusses about students' satisfaction level to library website of UGM according to users' expectation and perception using Webqual method. The aim is to measure the quality of library website of UGM depends on students' expectation and perception.

Webqual is a kind of methods or measuring techniques of website quality according to perception or judgment by the users. Webqual method is used to measure website quality from attribute of each dimension. As a result, the value gap which acts as deviation between students' perception against received-services and students' expectation against services that will be received. The Webqual dimensions are as follow; Usability, Information Quality, and Interaction Quality.

The population in this research is bachelors of UGM Medical Faculty Yogyakarta with samples of 100 respondents. This is a quantitative research which uses survey as the method. Moreover, the determination of samples is using *random sampling* technique. The method of collecting data is using questioner and literature review. Data processing technique and data analyzing is using a help of *SPSS for windows version 17* tool with a technique of *different T-test* which can be seen from perception average, minimum expectation average, and ideal expectation average. The deviation of perception score with minimum expectation score creates *Adequacy Gap*. Besides, the deviation of perception score with ideal expectation score creates *Superiority Gap*.

The result of this research shows that the library website of UGM has fulfilled the students' minimum expectation. It means that students already satisfied toward the services that have been received. Depends on the *Adequacy Gap (AG)* and the *Superiority Gap (SG)* analysis, it can be known that the dimension which has not met the expectation and students' perception yet is *Usability* dimension. In the other hand, the dimension which mostly-fulfilled the students' expectation and perception is *Interaction Quality* dimension.

Keywords : Webqual, Website Quality, Perception, Minimum Expectation, Ideal Expectation, *Adequacy Gap*, *Superiority Gap*.