

Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)

DOI: <https://doi.org/10.35870/jtik.v9i1.3202>

Pengaruh Kualitas *Website* Perpustakaan Universitas Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQEM

Dewi Lestari¹, Daniel Arsa^{2*}, Tania Rahmadesia³

^{1,2*,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia.

article info

Article history:

Received 19 September 2024

Received in revised form

30 September 2024

Accepted 25 October 2024

Available online January 2025.

Keywords:

Website Quality; User

Satisfaction; WebQEM

Method.

Kata Kunci:

Kualitas Website; Kepuasan

Pengguna; Metode WebQEM.

abstract

Research uses the WebQEM technique, which assesses four factors: usability, functionality, reliability, and efficiency, to examine how the Jambi University library website quality affects user satisfaction. Eighty respondents completed questionnaires that were used to gather data. The findings demonstrate that, while there is room for improvement in a number of areas, including ease of help retrieval, page navigation, link validity, and information relevance, the quality of the library website has a positive and significant impact on user happiness. Users believe that the website is devoid of helpful features, navigates poorly, has broken links, and occasionally offers information that is insufficient for their needs. Enhancing navigation, adding help services, and assessing the accuracy of links and the suitability of the content are some suggestions for enhancement to the website.

abstract

Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kualitas website perpustakaan Universitas Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQEM, yang menilai empat faktor: Usability, Functionality, Reliability, dan Efficiency. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dari 80 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, seperti kemudahan mendapatkan bantuan, navigasi antar halaman, validitas tautan, dan kesesuaian informasi. Pengguna merasa website kurang menyediakan fitur bantuan, navigasi tidak lancar, tautan tidak valid, dan informasi terkadang tidak sesuai kebutuhan. Rekomendasi perbaikan meliputi penambahan fitur bantuan, peningkatan navigasi, serta peninjauan tautan dan informasi agar kualitas website meningkat dan kepuasan pengguna lebih optimal.

Corresponding Author. Email: danielarsa@gmail.com ^{2}.

Copyright 2025 by the authors of this article. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. 

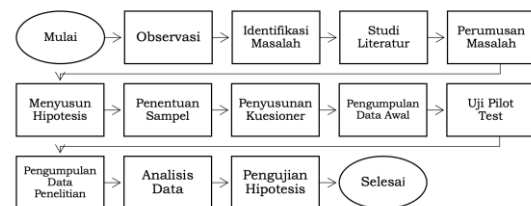
1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin canggih dan cepat. Oleh karena itu, perpustakaan harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan akurat, relevan, dan tepat waktu (Saputra & Nugroho, 2017). Perkembangan teknologi tersebut memungkinkan penyajian informasi melalui berbagai proses, seperti pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, hingga distribusi informasi secara luas melalui *website*. *Website* adalah alat komunikasi online yang menggunakan jaringan internet dalam mendistribusikan informasi. Peran *website* menjadi semakin signifikan, terutama di dunia pendidikan, seperti pada perpustakaan perguruan tinggi. *Website* perpustakaan memudahkan civitas akademika untuk mengakses informasi secara efektif tanpa perlu mengunjungi perpustakaan secara fisik (Ashab, 2018). Sebagai contoh, *website* perpustakaan Universitas Jambi (library.unja.ac.id) memfasilitasi mahasiswa untuk mengecek ketersediaan buku. Namun, penggunaan *website* ini tidak selalu berjalan mulus. Terkadang, informasi sulit diakses, dan jumlah pengunjung *website* mengalami penurunan setiap bulan. Penurunan ini menjadi peringatan penting terhadap kualitas *website* yang harus segera ditingkatkan. Oleh karena itu, analisis kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi menjadi langkah penting untuk memberikan masukan yang dapat meningkatkan kualitas layanan (Nugroho & Sari, 2016). Keberhasilan sebuah *website* bergantung pada pengelolaannya, kemudahan penggunaan bagi pengguna, serta efektivitas teknologi yang digunakan (Rohaeni & Marwa, 2018). Kepuasan pengguna adalah indikator utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Evaluasi obyektif terhadap sistem informasi dapat membantu perusahaan mengambil keputusan yang tepat dan meningkatkan performa layanan. *User satisfaction* didefinisikan sebagai respons pengguna terhadap penggunaan output sistem informasi. Beberapa peneliti menyarankan *user satisfaction* sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini, digunakan metode *WebQEM* untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan empat dimensi utama: *Usability*, *Functionality*, *Reliability*, dan *Efficiency* (Olsina & Rossi, 2002). Setiap variabel memiliki indikator spesifik yang membantu mengevaluasi kinerja *website*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem informasi perpustakaan Universitas Jambi, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperbaiki kualitas layanan *website* secara menyeluruh.

2. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang sering digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu (Hermawan, 2019). Tahapan penelitian ini dimulai dengan menentukan responden atau mahasiswa sebagai subjek penelitian. Selanjutnya, peneliti membuat kuesioner dan menyebarkannya kepada responden untuk mengevaluasi *website* perpustakaan Universitas Jambi. Setelah jawaban dari kuesioner terkumpul, data dianalisis dan kesimpulan pun disusun. Secara umum, tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data awal. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap *website* perpustakaan Universitas Jambi untuk menilai fungsi fitur-fitur yang tersedia, yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Jambi dari Januari hingga Oktober 2023. Berdasarkan observasi, ditemukan beberapa masalah, seperti informasi buku yang kurang detail dan tidak sesuai dengan lokasi rak, serta beberapa fitur yang tidak berfungsi optimal, seperti keanggotaan dan visi misi, sehingga pengguna lebih memilih bertanya langsung kepada staf perpustakaan. Untuk mendalami masalah tersebut, studi literatur dilakukan dengan mengkaji referensi dari buku, jurnal, artikel, dan laporan penelitian terkait sistem perpustakaan berbasis *website*. Setelah itu, peneliti

merumuskan pertanyaan penelitian untuk memfokuskan kajian, diikuti oleh penyusunan hipotesis yang didasarkan pada teori dan kajian pustaka, antara lain bahwa *usability*, *functionality*, *reliability*, dan *efficiency* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, peneliti menentukan ukuran sampel menggunakan rumus

Slovin, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data disusun berdasarkan referensi relevan dan disebarkan secara langsung kepada responden untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi.

Tabel 1. Kuesioner Penelitian

Pertanyaan	
X11	Saya mudah menggunakan situs library.unja.ac.id
X12	Situs library.unja.ac.id menyediakan fitur bantuan
X13	Tampilan antarmuka (interface) situs library.unja.ac.id menarik
X14	Tampilan situs library.unja.ac.id menampilkan tampilan yang responsive
X21	Saya dapat dengan mudah mencaridan menelusuri informasi di situs library.unja.ac.id
X22	Saya dapat membuka setiap halaman disitus library.unja.ac.id
X23	Saya mendapat informasi yang jelas tentang situs library.unja.ac.id menarik
X31	Saya dapat menggunakan semua menu yang ada di situs library.unja.ac.id
X32	Saya menjumpai penulisan informasi di situs library.unja.ac.id dengan jelas dan akurat
X33	Saya dapat menggunakan situs library.unja.ac.id pada browser yang berbeda (Misalnya: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dan lain-lain
X41	Saya dapat mengakses situs library.unja.ac.id untuk waktu yang cepat
X42	Informasi dihasilkan dari situs library.unja.ac.id tepat sesuai keperluan
Y1	Saya menyukai layanan situs library.unja.ac.id
Y2	Saya senang bertransaksi di situs library.unja.ac.id
Y3	Saya merasa nyaman menggunakan situs library.unja.ac.id

Pengumpulan Data Awal

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data awal dari kuesioner yang diisi oleh 30 responden sebagai bagian dari pengujian kuesioner.

Uji Pilot Test

Peneliti melakukan uji coba terhadap data awal yang telah dikumpulkan dari 30 responden untuk menilai kelayakan dan kualitas kuesioner. Tujuan dari *pilot test* adalah untuk mengevaluasi apakah instrumen kuesioner memiliki pertanyaan yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, *pilot test* juga bertujuan untuk menentukan waktu yang dibutuhkan responden dalam mengisi kuesioner (Candradewi *et al.*, 2020).

Pengumpulan Data Penelitian

Setelah kuesioner lolos uji *pilot test*, peneliti melanjutkan pengumpulan data utama melalui kuesioner yang disebarkan secara offline dalam bentuk cetak.

Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian yang dilakukan setelah seluruh data yang diperlukan terkumpul. Tahap ini bertujuan untuk memecahkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Data dianalisis sesuai dengan rancangan penelitian dan hipotesis yang telah ditetapkan, menggunakan metode *WebQEM* untuk mengukur pengaruh antar variabel. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik guna memastikan validitas analisis data.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menguji dugaan sementara atau jawaban terhadap rumusan masalah yang telah dirumuskan. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk memutuskan apakah hipotesis nol (H_0) diterima atau ditolak berdasarkan data sampel yang telah dikumpulkan. Pengujian ini memastikan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian saling berhubungan dan dapat diuji secara statistik.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pengambilan Sampel

Responden berasal dari pengguna dan pengunjung website Perpustakaan Universitas Jambi yaitu library.unja.ac.id dengan Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuesioner sebanyak 80 orang. Dengan rincian jumlah responden terbanyak pada mahasiswa Universitas Jambi dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 orang atau 55% dari total keseluruhan sampel. Sedangkan jumlah responden yang berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau 45% dari total sampel keseluruhan.

Tabel 2. Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	36	45%
Perempuan	44	55%
Jumlah Keseluruhan	80	100%

Berdasarkan fakultas jumlah responden pada penelitian lebih banyak mahasiswa dari fakultas sains dan teknologi, dengan jumlah:

Tabel 3. Data Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
Fakultas Hukum	13	16,25%
Fakultas Sains & Teknologi	19	23,75%
Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan	23	28,75%
Fakultas Kedokteran & Ilmu Kesehatan	2	2,50%
Fakultas Peternakan	13	16,25%
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	10	12,50%
Jumlah Keseluruhan	80	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari mahasiswa Universitas Jambi yang berkuliah di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, yaitu sebanyak 23 orang atau 28,75% dari total sampel. Responden dari Fakultas Hukum berjumlah 13 orang atau 16,25%, Fakultas Sains dan Teknologi sebanyak 19 orang atau 23,75%, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan sebanyak 2 orang atau 2,5%, Fakultas Peternakan sebanyak 13 orang atau 16,25%, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 10 orang atau 12,50% dari total sampel.

Uji Pilot Test

Seluruh indikator dalam kuesioner memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih dari 0,361, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam kuesioner tahap akhir. Indikator dengan nilai validitas tertinggi menunjukkan bahwa butir pertanyaan

tersebut paling mampu mengukur aspek yang diinginkan oleh peneliti. Kuesioner dianggap reliabel jika seluruh data memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel yang lebih besar dari 0,6, sehingga seluruh item dalam kuesioner dinyatakan reliabel untuk digunakan pada tahap akhir.

Analisis Deskriptif Data

Variabel *usability* memiliki rata-rata skor sebesar 3,153, yang berada dalam kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan cenderung setuju dengan pernyataan dalam kuesioner, yang berarti *website* perpustakaan Universitas Jambi memiliki kualitas *usability* yang cukup baik.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Variabel *Usability*

No	Indikator	Jumlah				Mean
		1	2	3	4	
1	Mudah dipahami secara umum (X11)	0	0	44	36	3,450
2	Mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik (X12)	2	20	49	9	2,813
3	Tampilan indah dan mudah digunakan (X13)	0	8	56	16	3,100
4	Mendapat fitur yang beragam (X14)	0	1	58	21	3,250
<i>Usability</i> (X1)						3,153

Variabel *functionality* memiliki rata-rata skor sebesar 3,058, yang berada dalam kategori “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan cenderung setuju dengan pernyataan dalam kuesioner, yang mengindikasikan bahwa *website* perpustakaan memiliki kualitas *functionality* yang cukup baik.

Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel *Functionality*

No	Indikator	Jumlah				Mean
		1	2	3	4	
1	Mekanisme pencarian dalam situs mudah (X21)	0	4	65	11	3,088
2	Navigasi lancar akses tiap halaman (X22)	0	14	61	5	2,888
3	Fungsi dan konten yang spesifik (X23)	0	1	62	17	3,200
<i>Functionality</i> (X2)						3,058

Variabel *reliability* berada pada rata-rata “3,254” atau “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan setuju dengan pernyataan dikuesioner yang berarti *website* perpustakaan memiliki kualitas kehandalan (*reliability*) yang cukup baik.

Tabel 6. Analisis Deskriptif Variabel *Reliability*

No	Indikator	Persentase				Mean
		1	2	3	4	
1	Terdapat tautan (link) yang valid (X31)	1	8	60	11	3,013
2	Terdapat ejaan yang tepat pada konten website (X32)	0	4	49	27	3,288
3	Mendukung pada berbagai browser (X33)	0	1	41	38	3,463
<i>Reliability</i> (X3)						3,254

Variabel *efficiency* berada pada rata-rata “3,081” atau “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan setuju dengan pernyataan dikuesioner yang berarti *website* perpustakaan memiliki kualitas efisiensi (*efficiency*) yang cukup baik.

Tabel 7. Analisis Deskriptif Variabel *Efficiency*

No	Indikator	Persentase				Mean
		1	2	3	4	
1	Waktu memuat halaman secara cepat (X41)	0	0	51	29	3,363
2	Mendapatkan konten website yang dibutuhkan (X42)	0	24	48	8	2,800
<i>Efficiency</i> (X4)						3,081

Variabel *user satisfaction* berada pada rata-rata “2,988” atau “Kurang Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan setuju dengan pernyataan dikuesioner yang berarti

pengguna atau pengunjung *website* perpustakaan cenderung kurang puas terhadap layanan *website*.

Tabel 8. Analisis Deskriptif Variabel *User Satisfaction*

No	Indikator	Jumlah			Mean
		1	2	3	4
1	Rasa suka dengan kualitas layanan website (Y1)	0	5	64	$\frac{1}{1}$ 3.075
2	Kesenangan bertransaksi di website (Y2)	0	9	63	8 2.988
3	Berlama-lama menggunakan website (Y3)	0	6	62	$\frac{1}{2}$ 3.075
4	Merekomendasikan website kepada orang lain untuk diakses guna keperluan informasi (Y4)	0	$\frac{2}{2}$	51	7 2.813
<i>User Satisfaction</i> (Y)					2.988

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada setiap variabel laten, yaitu *usability* (X1), *functionality* (X2), *reliability* (X3), dan *efficiency* (Y), dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji validitas ini menggunakan nilai *r tabel* dengan tingkat signifikansi 0,05 dan uji dua arah. Pada penelitian ini, nilai *r tabel* yang diperoleh adalah 0,2199. Item dianggap valid jika nilai korelasinya lebih besar dari *r tabel*. Sebaliknya, jika nilai korelasi lebih kecil dari *r tabel*, item tersebut dianggap tidak valid. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi alat ukur, guna memastikan hasil yang diperoleh tetap konsisten dalam pengukuran ulang. Instrumen kuesioner yang tidak

reliabel akan menghasilkan data yang tidak konsisten, sehingga tidak dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Reliabilitas dengan nilai antara 0,6 hingga 0,8 dianggap cukup baik, sedangkan nilai di atas 0,8 dianggap sangat baik.

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Usability*

Hasil pada Tabel 9 menunjukkan bahwa setiap item memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai *r tabel* (0,2199). Dengan demikian, semua item pada variabel *usability* dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel *Usability*

T_X1	Pearson Correlation	,819**	,707**	,801**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	80	80	80	80	80

Pada hasil yang di tunjukan pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai alpha cronbach dari variabel *usability* memiliki nilai 0,760 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel

tersebut reliabel dan kuesioner yang digunakan lulus dari uji reliabilitas.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Usability*

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	4

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel *Functionality*

T_X2	Pearson Correlation	,801**	,763**	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	80	80	80	80

Hasil pada Tabel 11 menunjukkan masing-masing nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2199, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid untuk digunakan.

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Functionality*

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,653	3

Pada hasil yang di tunjukan pada Tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai alpha cronbach dari variabel *functionality* memiliki nilai 0,653 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel tersebut reliabel dan kuesioner yang digunakan lulus dari uji reliabilitas.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability*

T_X3	Pearson Correlation	,771**	,824**	,782**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	80	80	80	80

Hasil tabel diatas menunjukkan masing-masing nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2199, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid untuk digunakan.

Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Reliability*

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,704	3

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *reliability* adalah 0,704, yang lebih besar dari batas minimum 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua item dalam variabel *reliability* dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel ini memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut karena menunjukkan konsistensi internal yang baik.

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel *Efficiency*

T_X4	Pearson Correlation	,852**	,908**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	80	80	80

Hasil tabel diatas menunjukkan masing-masing nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,2199, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid untuk digunakan. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas:

Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Efficiency*

<i>Reliability Statistics</i>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,702	2

Pada hasil yang di tunjukan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai alpha cronbach dari variabel *efficiency* memiliki nilai 0,702 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel tersebut reliabel dan kuesioner yang digunakan lulus dari uji reliabilitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi variabel independen. regresi linier berganda adalah versi terbaru (pengembangan) dari

regresi linier sederhana, variabel independen hanya regresi linier lebih dari satu variabel estimator.

Hasil Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial (sendiri) terhadap variabel dependen.

Tabel 17. Hasil Uji T

Variabel	Nilai $t_{hitung} > < t_{tabel}$	Keterangan
X1	2,062 > 1,992	Berpengaruh
X2	8,526 > 1,992	Berpengaruh
X3	2,233 > 1,992	Berpengaruh
X4	4,732 > 1,992	Berpengaruh

Variabel *usability* (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,062, yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,992. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang berarti variabel *usability* (kegunaan) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karakteristik kegunaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna *website* perpustakaan Universitas Jambi. Variabel *functionality* (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,526, yang juga lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,992. Oleh karena itu, H2 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel *functionality* (fungsionalitas) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Peningkatan pada aspek fungsionalitas akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* perpustakaan Universitas Jambi. Variabel *reliability* (X3) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,233, yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar

1,992. Hasil ini mengindikasikan bahwa H3 diterima, yang berarti variabel *reliability* (keandalan) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Semakin tinggi tingkat keandalan, semakin besar kepuasan pengguna. Variabel *efficiency* (X4) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,732, yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,992. Dengan demikian, H4 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel *efficiency* (efisiensi) berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Semakin efisien *website*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 18. Hasil Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140,389	4	35,097	74,335	,000 ^b
	Residual	35,411	75	0,472		
	Total	175,8	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Dari hasil *output* di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05, serta nilai F hitung sebesar 74,335 lebih besar dari F tabel sebesar 2,49. Dengan demikian, H0 ditolak, yang berarti variabel *usability*, *functionality*, *reliability*, dan *efficiency* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik *usability* (kegunaan) pada kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi memiliki pengaruh positif dan langsung terhadap *user satisfaction*. Responden memberikan penilaian dengan rata-rata skor sebesar 3,153, yang berada dalam kategori "Cukup". Namun, indikator X12, yaitu "mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik," memiliki nilai rata-rata paling

rendah sebesar 2,813. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan, terutama dengan menambahkan fitur bantuan dan umpan balik, seperti fitur *live chat* untuk memudahkan interaksi pengguna. Karakteristik *functionality* (fungsionalitas) juga menunjukkan pengaruh positif dan langsung terhadap *user satisfaction*. Rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3,888, yang menunjukkan kategori “Cukup”. Namun, indikator X22, yaitu “navigasi lancar akses tiap halaman,” memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 2,888. Masalah ini teridentifikasi pada fitur keanggotaan, yang membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan navigasi antar halaman. Untuk karakteristik *reliability* (kehandalan), hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan langsung terhadap *user satisfaction*. Rata-rata skor yang diberikan responden adalah 3,254, yang juga berada dalam kategori “Cukup”. Indikator X31, yaitu “terdapat tautan (link) yang valid,” memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,013. Hal ini menunjukkan bahwa validitas tautan masih memerlukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan semua tautan pada *website* berfungsi dengan baik dan mendukung kebutuhan informasi pengguna.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQEM* (Olsina & Rossi, 2002). Hasil analisis menunjukkan bahwa keempat dimensi kualitas *website*—*usability*, *functionality*, *reliability*, dan *efficiency*—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sejalan dengan temuan Devianarko *et al.* (2022). Pada dimensi *usability*, hasil menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan *website* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana dinyatakan oleh Nugroho dan Sari (2016). Namun, indikator “mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik” memiliki skor terendah (2,813), mengindikasikan perlunya peningkatan fitur interaktif seperti *live chat* atau sistem bantuan cepat (Saputra & Nugroho, 2017). Fungsionalitas juga terbukti berpengaruh positif, dengan rata-rata skor yang cukup baik. Meskipun demikian, indikator “navigasi lancar akses tiap halaman” memiliki skor terendah (2,888). Navigasi yang buruk dapat menghambat akses informasi, seperti yang ditemukan dalam studi Ghaisani (2018).

Oleh karena itu, perbaikan navigasi diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Selanjutnya, dimensi *reliability* menunjukkan bahwa keandalan *website* dalam menyediakan informasi yang valid berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Namun, skor rendah pada indikator “tautan yang valid” (3,013) menyoroti perlunya validasi rutin terhadap tautan yang ada, sesuai dengan temuan Saragih dan Safarina (2015). Efisiensi *website*, yang mencakup kecepatan akses dan ketepatan informasi, juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung penelitian Cendhani *et al.* (2019), yang menunjukkan bahwa efisiensi merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan *website*. Secara keseluruhan, kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi masih memerlukan perbaikan di berbagai aspek untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Peningkatan pada navigasi, validitas tautan, dan fitur bantuan interaktif diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, seperti yang disarankan dalam penelitian Ashab (2018) serta Rohaeni dan Marwa (2018).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa keempat hipotesis yang diajukan diterima, dengan kesimpulan bahwa kualitas *usability* (kegunaan) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Namun, indikator X12, yaitu “mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik,” memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 2,813, yang menunjukkan perlunya perhatian lebih untuk meningkatkan aspek ini. Selanjutnya, kualitas *functionality* (fungsionalitas) juga berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Indikator X22, “navigasi lancar akses tiap halaman,” memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 2,888, yang menunjukkan bahwa perbaikan navigasi antar halaman sangat diperlukan. Pada dimensi *reliability* (keandalan), pengaruh positif terhadap *user satisfaction* juga terbukti signifikan. Namun, indikator X31, “terdapat tautan yang valid,” memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,013, yang mengindikasikan bahwa validitas tautan pada *website* perlu ditingkatkan untuk memastikan semua tautan berfungsi dengan baik. Terakhir, kualitas *efficiency* (efisiensi) juga memiliki pengaruh

signifikan terhadap *user satisfaction*, dengan indikator X42, “informasi tepat sesuai keperluan,” mencatat nilai rata-rata terendah sebesar 2,800. Hal ini menyoroti perlunya optimisasi waktu muat dan relevansi informasi. Sebagai rekomendasi, pengelola dan pengembang *website* perlu memberikan perhatian khusus pada indikator-indikator dengan nilai rata-rata di bawah 3,00, khususnya pada variabel *usability*, *functionality*, dan *efficiency*, untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Peningkatan kualitas pada indikator-indikator ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

5. Daftar Pustaka

- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan pengujian hipotesis statistika dasar dengan software r. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327-334. DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/budimas.v3i2.2412>.
- ASHAB, A. Analisis Kebijakan Pengelolaan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan.
- Candradewi, S. F., Saputri, G. Z., & Adnan, A. (2020). Validasi kuesioner pengetahuan anemia dan suplemen zat besi pada ibu hamil. *Jurnal Pharmascience*, 7(1), 18-24. DOI: <http://dx.doi.org/10.20527/jps.v7i1.8069>.
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode E-Servqual (Studi kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal Scr.*, 7(2), 1-10. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11241-019-0974-3>.
- Devianarko, S. W., Sulistiowati, S., & Soebijono, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Website SiCepat Ekspres dengan Metode WebQEM Terhadap Kepuasan Pengguna. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 27(2), 58-67.
- Ghaisani, N. A. (2018). *Evaluasi Kualitas Website PT. Metraplaza (Blanja. com) Berdasarkan Kepuasan Pengguna, Kerangka Kerja WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ghaisani, N. A., Herlambang, A. D., & Rachmadi, A. (2018). Evaluasi Kualitas Marketplace PT. Metraplaza (Blanja. com) Berdasarkan Kepuasan Pengguna, Kerangka Kerja Webqual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6032-6040.
- Hermawan, I., & Pd, M. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Hidayatul Quran.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. (2016). Analisis pengaruh kualitas website tokopedia terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Olsina, L., & Rossi, G. (2002). Measuring Web application quality with WebQEM. *Ieee Multimedia*, 9(4), 20-29. DOI: [10.1109/MMUL.2002.1041945](https://doi.org/10.1109/MMUL.2002.1041945).
- Pilendia, D. (2020). Pemanfaatan adobe flash sebagai dasar pengembangan bahan ajar fisika: Studi literatur. *Jurnal Tunas Pendidikan*, 2(2), 1-10.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Saputra, P. A., & Nugroho, A. (2017). Perancangan dan implementasi survei kepuasan pengunjung berbasis web di perpustakaan daerah kota salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 15(1), 63-71.
- Saragih, H., & Safarina, S. (2015). Analisis kualitas aplikasi ujian online berbasis web pada Perum Perumnas. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 63-69. DOI: <https://doi.org/10.21609/jsi.v10i2.386>.

- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahman Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. DOI: <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Sugiono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r & d. *Bandung: alfabeta*, 288.
- Suharsono, R. S., & Sari, R. P. (2019). Pengaruh Promosi Media Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(2), 41-54. DOI: <http://dx.doi.org/10.47201/jamin.v1i2.28>.
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Membangun Negeri*, 5(1), 43-50. DOI: <https://doi.org/10.35326/pkm.v5i1.1094>.