

Persepsi Pengguna Layanan Ruang Baca Virtual (RBV) pada Website Universtas Terbuka menggunakan Webqual 4.0

Aulia Nurdiansyah^{1✉}, Septian Dwi Cahyo², Santi Dewiki³, Herwati Dwi Utami⁴
¹²³⁴ Prodi Kearsipan, Jurusan Ilmu Komunikasi dan Informasi, Universitas Terbuka

Article Info

Article History:
Receive 25 June 2021
Accepted 30 Agustus 2021
Published 30 September 2021

Keywords:
webqual 4.0
kualitas website
kepuasa mahasiswa

Abstrak

Untuk mengetahui sejauh mana layanan website dapat diterima oleh para mahasiswa, maka diperlukan suatu penelitian yang mengukur kualitas layanan website yang sudah ada saat ini dari kacamata atau persepsi mahasiswa. Kerangka yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 yang merupakan perkembangan dari ServQual (Service Quality) yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel website <https://www.pustaka.ut.ac.id/> yang merupakan website tentang Ruang Baca Virtual (RBV). Penelitian tahun pertama ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas website Universitas Terbuka tentang fasilitas layanan Ruang Baca Virtual. Untuk mencapai tujuan, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengetahui persepsi mahasiswa sebagai pengguna website Universitas Terbuka yang memiliki fasilitas layanan Ruang Baca Virtual (RBV) menggunakan WebQual 4.0 dengan analisis regresi linier sederhana. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap layanan RBV di website Universitas Terbuka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat satu variabel yaitu Usability Quality yang berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dan 2 variabel yaitu Information Quality dan Service Interaction Quality yang berpengaruh positif, (2) Uji Hipotesis P-Value (0,015) T-Statistik (2,438) diterima dan Variabel Information Quality Berpengaruh Positif terhadap User Satisfaction (3) Uji Hipotesis P-Value (0.000) T-Statistik (12.502) diterima dan Variabel Service Information Quality Berpengaruh Positif terhadap User Satisfaction (4) Perlu adanya pengembangan terhadap tampilan Website RBV UT karena melihat dilihat dari nilai pengaruh Usability Quality terhadap kepuasan pengguna.

Abstract

To find out the extent to which website services can be accepted by students, a study is needed that measures the quality of existing website services from the perspective of students. The framework that researchers will use in this research is WebQual 4.0. In this case, the researcher took a sample of the website <https://www.library.ut.ac.id/> which is a website about Ruang Baca Virtual (RBV). This first year study aims to determine student perceptions of the quality of the Universitas Terbuka website regarding Ruang Baca Virtual service facilities. To achieve this goal, this study uses a quantitative research approach to determine student perceptions as users of the Open University website that has a Ruang Baca Virtual (RBV) service facility using WebQual 4.0 with simple linear regression analysis. This study uses a simple linear regression analysis that describes student perceptions of RBV services on the Universitas Terbuka website. The results of this study indicate that: (1) there is one variable, namely Usability Quality which has a negative effect on user satisfaction and 2 variables, namely Information Quality and Service Interaction Quality which have a positive effect, (2) Hypothesis Testing P-Value (0.015) T-Statistic (2,438) is accepted and Information Quality Variable has a Positive Effect on User Satisfaction (3) Hypothesis Testing P-Value (0.000) T-Statistic (12,502) is accepted and Service Information Quality Variable has a Positive Effect on User Satisfaction (4) There is a need for development of the appearance of the Website RBV UT because it is seen from the value of the influence of Usability Quality on user satisfaction.

[✉] Corresponding author

Address: Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang,
Tangerang Selatan 15437, Banten - Indonesia
Email : aulian@ecampus.ut.ac.id

PENDAHULUAN

Era digital saat ini, peran teknologi informasi dirasakan sangat besar karena hampir seluruh kegiatan bisnis dalam suatu organisasi dapat dilakukan melalui dunia maya. Melalui dunia maya, segala informasi yang dibutuhkan dapat dengan mudah dan cepat diperoleh. Kelebihan ini tentunya dimanfaatkan oleh Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan dan layanannya menggunakan media berbasis *website* atau situs *web*. Dapat dikatakan bahwa *website* universitas merupakan wajah universitas di dunia maya.

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi terbuka jarak jauh yang menggunakan media *website* untuk memberikan informasi mengenai profil, program akademis, sarana dan fasilitas, kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan, capaian yang telah diperoleh, bahan ajar secara virtual dan lain sebagainya. Masyarakat secara luas akan mengakses *website* universitas untuk interaksi pertama dan meningkatkan daya tarik terhadap universitas.

Kualitas *website* (*WebQual*) merupakan barometer yang digunakan untuk mengukur kualitas perguruan tinggi (Dewi, 2013). *Website* universitas perlu mendapat perilaku khusus demi menjaga konsistensi kualitasnya, karena masih banyak *website-website* universitas yang hanya memberikan interaksi satu arah, tanpa memperdulikan kebutuhan dari para mahasiswanya. Namun tidak sedikit universitas yang telah memberikan layanan pada *website* mereka dengan optimal, sehingga Universitas Terbuka sebagai universitas jarak jauh yang menggunakan media *website* harus dapat menjaga kualitas *website* untuk menjaga kepuasan dari mahasiswa.

Layanan Ruang Baca Virtual (RBV) merupakan salah satu layanan *website* yang diberikan Universitas Terbuka untuk seluruh civitas akademika. Semenjak pandemi Covid-19 Universitas Terbuka sesuai dengan SK rektor pada bulan maret 2020 memberikan layanan *full text* kepada seluruh civitas akademik yang menggunakan fasilitas layanan RBV.

Untuk mengetahui sejauh mana layanan *website* dapat diterima oleh para mahasiswa, maka diperlukan suatu penelitian yang mengukur kualitas layanan *website* yang sudah ada saat ini dari kacamata atau persepsi mahasiswa. Kerangka yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *WebQual* 4.0 yang merupakan perkembangan dari *ServQual* (*Service Quality*) yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel *website* <https://www.pustaka.ut.ac.id/>

yang merupakan *website* tentang layanan Ruang Baca Virtual (RBV).

Setelah dilakukannya penelitian ini (2021), pada tahun selanjutnya (2022) peneliti akan melakukan pengembangan terhadap RBV Universitas Terbuka, dan pada tahun selanjutnya (2023) peneliti akan melakukan evaluasi terhadap hasil pengembangan RBV Universitas Terbuka.

Kualitas Website (*WebQual*)

Website sebagai sebuah media informasi, komunikasi, dan publikasi dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atau masyarakat secara umum mengunjungi *website*. Giannator (2010) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kunjungan dan evaluasi terhadap sebuah *website* perusahaan dapat mengubah persepsi pengguna tentang citra organisasi pemilik *website*. Sejalan dengan Pullinger (2009) mengenai persepsi, menyebutkan bahwa persepsi tentang organisasi dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan *website* organisasi.

WebQual merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website*, berdasarkan persepsi pengguna (Candra, 2012). Metode ini merupakan pengembangan dari *Service Quality* atau *ServQual* yang telah di tulis oleh Parasuraman, yang sebelumnya banyak digunakan pada pengukuran kualitas jasa. Pada tahun 1998 merupakan awal dikembangkannya metode *WebQual*, pada *WebQual* 1.0 metode yang digunakan lebih menitik beratkan kepada kualitas informasi dan terdapat kekurangan di dalam interaksi layanan, pada *WebQual* 2.0 berbanding terbalik, yaitu lebih menekankan pada interaksi layanan dan kurang di dalam kualitas informasi. Pada perkembangan *WebQual* 3.0 Barnes & Vidgin (2002) melakukan sebuah penelitian yang menggabungkan antara versi 1,0 dan 2.0, yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, antara lain kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan, dan kualitas interaksi. Analisis pada *WebQual* 3.0 menghasilkan pendekatan model *WebQual* 4.0 yang dimana mengganti pada variabel pertama (kualitas situs) menjadi dimensi Usability. Dimensi dan variabel model *WebQual* 4.0 yang akan digunakan dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 1.

Persepsi Mahasiswa (pengguna)

Persepsi pada dasarnya adalah proses kognitif yang dialami oleh satu individu di dalam memahami tentang lingkungannya, baik menggunakan penglihatan, pendengaran, penghaya-

Tabel 1. Dimensi dan Variabel Instrumen *WebQual 4.0*

Dimensi	Variabel <i>WebQual 4.0</i>
Kegunaan (Use Ability Quality)	Kemudahan untuk dioperasikan
	Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti
	Kemudahan untuk navigasi
	Tampilan yang atraktif
	Tampilan sesuai dengan jenis website
	Adanya tambahan pengetahuan dan informasi website
	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
Kualitas Informasi (Information Quality)	Kemudahan untuk menemukan alat website
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Menyediakan informasi yang up to date
	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
	Menyediakan informasi yang cukup detail
	Menyediakan informasi yang relevan
Kualitas Interaksi Pelayanan (Service Interaction Quality)	Menyediakan informasi yang akurat
	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
	Mempunyai reputasi yang baik
	Menyediakan keamanan untuk melengkapi transaksi
	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	Adanya suasana komunitas
Keseluruhan	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
	Kemudahan untuk berkomunikasi
	Tingkat kepercayaan yang tinggi akan pengiriman barang/jasa
Keseluruhan	Tampilan situs secara keseluruhan baik

tan, perasaan, dan penciuman (Thoha, 2010). Menurut Sugihartono (2007) menyebutkan bahwa persepsi merupakan proses untuk menerjemahkan atau menginterpretasikan stimulus yang masuk dalam alat indra.

Persepsi sebagai proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan informasi bagi lingkungan mereka (Robins, 2008). Namun pemahaman yang diterima individu dapat berbeda dari realitas objektif, tergantung dari cara pandang individu terhadap lingkungannya.

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses peninderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu memperhatikan, lalu data diteruskan ke otak dan baru kemudian individu menyadari tentang informasi yang dinamakan persepsi. Persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri seseorang yang bersangkutan (Sunary, 2004).

Hipotesis

H1 : Terdapat pengaruh antara positif antara variabel Use Ability Quality terhadap kepuasan pengguna Ruang Baca Virtual (RBV) di Universitas Terbuka.

H2 : Terdapat pengaruh antara positif antara variabel Information Quality terhadap kepuasan

pengguna Ruang Baca Virtual (RBV) di Universitas Terbuka.

H3 : Terdapat pengaruh antara positif antara variabel Service Interaction Quality terhadap kepuasan pengguna Ruang Baca Virtual (RBV) di Universitas Terbuka.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk mengetahui persepsi mahasiswa sebagai pengguna *website* Universitas Terbuka yang memiliki fasilitas layanan Ruang Baca Virtual (RBV) menggunakan *WebQual 4.0* dengan analisis regresi linier sederhana. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap layanan RBV di *website* Universitas Terbuka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini dilakukan analisis pengukuran model (*Measurement model*), dimana analisis pengukuran ini terbagi atas 4 tahapan pengujian yaitu *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity* (Nugroho & Sari, 2016).

Individual item reliability

Mengacu kepada standar nilai *outer loading*, setelah melalui pengujian pada perangkat lunak SmartPLS 3.0, terdapat 1 indikator yang

memiliki nilai di bawah syarat yaitu 0,7 terdapat pada indikator SIQ1 dengan nilai 0,601. Untuk dapat menjadi alat valid maka indikator SIQ1 dihapus.

Tabel 2. Nilai *Outer Loadings*

Variabel	Indikator	Outer Loading
Aspek Kualitas Ke- gunaan	UQ1	0,963
	UQ2	0,859
	UQ3	0,729
	UQ4	0,814
	UQ5	0,824
	UQ6	0,906
	UQ7	0,883
	UQ8	0,893
	UQ9	0,913
Aspek Kualitas In- formasi	IQ1	0,884
	IQ2	0,898
	IQ3	0,905
	IQ4	0,925
	IQ5	0,833
	IQ6	0,903
	IQ7	0,904
Aspek Kualitas Layanan Interaksi	SIQ1	0,601
	SIQ2	0,732
	SIQ3	0,832
	SIQ4	0,86
	SIQ5	0,939
	SIQ6	0,91
	SIQ7	0,825
Aspek Kepuasan Pengguna	US1	0,719
	US2	0,965
	US3	0,931
	US4	0,951

Internal consistency reliability

Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil *Composite Reliability* memiliki nilai di atas 0,7 dan masuk kedalam kategori Sangat Reliabel pada tabel tingkat *reliability*.

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Realibility
Information Quality	0,965
System Interaction Quality	0,942
Usability Quality	0,965
User Satisfaction	0,952

Average Variance Extracted (AVE)

Hasil pengujian pada Tabel 4. menunjukkan bahwa hasil nilai AVE pada masing-masing variabel telah melebihi nilai minimum yaitu 0,5. Setiap Variabel dapat menjelaskan rata-rata le-

bih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya, dapat dinyatakan baik, dan memenuhi syarat dalam pengujian selanjutnya.

Tabel 4. *Average Variance Extracted*

Variabel	AVE
Information Quality	0,798
System Interaction Quality	0,730
Usability Quality	0,753
User Satisfaction	0,832

Discriminant Validity

Pengujian selanjutnya yaitu *Discriminant Validity* yaitu pemeriksaan hasil *cross loading* antar setiap indikator; Tabel 5. telah menunjukkan nilai *cross loading* indikator dengan konstruk lebih tinggi dari korelasi dengan nilai pada indikator lainnya.

Tabel 5. Nilai *Cross Loading*

Indika- tor	Infor- mation Quality	System Interaction Quality	Usability Quality	User Satis- faction
UQ1	0,321	0,712	0,963	0,501
UQ2	0,215	0,73	0,859	0,509
UQ3	0,235	0,573	0,729	0,436
UQ4	0,236	0,603	0,814	0,402
UQ5	0,286	0,482	0,824	0,287
UQ6	0,317	0,637	0,906	0,402
UQ7	0,341	0,582	0,883	0,287
UQ8	0,256	0,537	0,893	0,429
UQ9	0,291	0,583	0,913	0,361
IQ1	0,884	-0,04	0,233	0,009
IQ2	0,898	0,013	0,304	0,051
IQ3	0,905	-0,009	0,19	0,109
IQ4	0,925	0,156	0,301	0,227
IQ5	0,833	0,037	0,251	0,123
IQ6	0,903	0,084	0,335	0,136
IQ7	0,904	0,054	0,336	0,085
SIQ2	0,135	0,732	0,679	0,448
SIQ3	0,186	0,832	0,785	0,555
SIQ4	0,026	0,86	0,577	0,699
SIQ5	0,019	0,939	0,576	0,837
SIQ6	0,066	0,919	0,585	0,774
SIQ7	0,057	0,825	0,554	0,667
US1	0,235	0,573	0,308	0,719
US2	0,19	0,831	0,524	0,965
US3	0,027	0,742	0,43	0,931
US4	0,146	0,734	0,459	0,951

Hasil Analisis Struktur Model (Inner Model) Path Coefficient

Hasil pengujian menyatkaan 3 (Tiga) jalur yang ada pada model penelitian yang diajukan peneliti memiliki nilai ambang batas 0,1. Dari gambar dibawah ini menunjukkan bahwa terdapat jalur yang memiliki signifikansi yang negatif yaitu *Useability Quality* -0,260.

Tabel 6. Nilai Path Coefficient

	User Satisfaction
Information Quality	0,163
Service Interaction Quality	0,968
Usability Quality	-0,260

Coefficient of Determination

Pada pengujian ini, digunakan standar pengukuran sebesar 0,670 dinyatakan kuat, 0,333 dinyatakan standar, dan 0,190 atau kurang dinyatakan lemah. Pada Tabel 7. menunjukkan bahwa R² yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah kuat.

Tabel 7. Nilai Coefficient of Determination

	R Square	R Square Adjusted
Customer Satisfaction	0,673	0,658

T-Test

Hasil pengujian pada Tabel 8. di bawah ini menunjukkan bahwa nilai hasil uji t-test untuk setiap hipotesis dapat diterima karena telah melampaui nilai minimal sebesar 1,96.

Tabel 8. Nilai T-Test

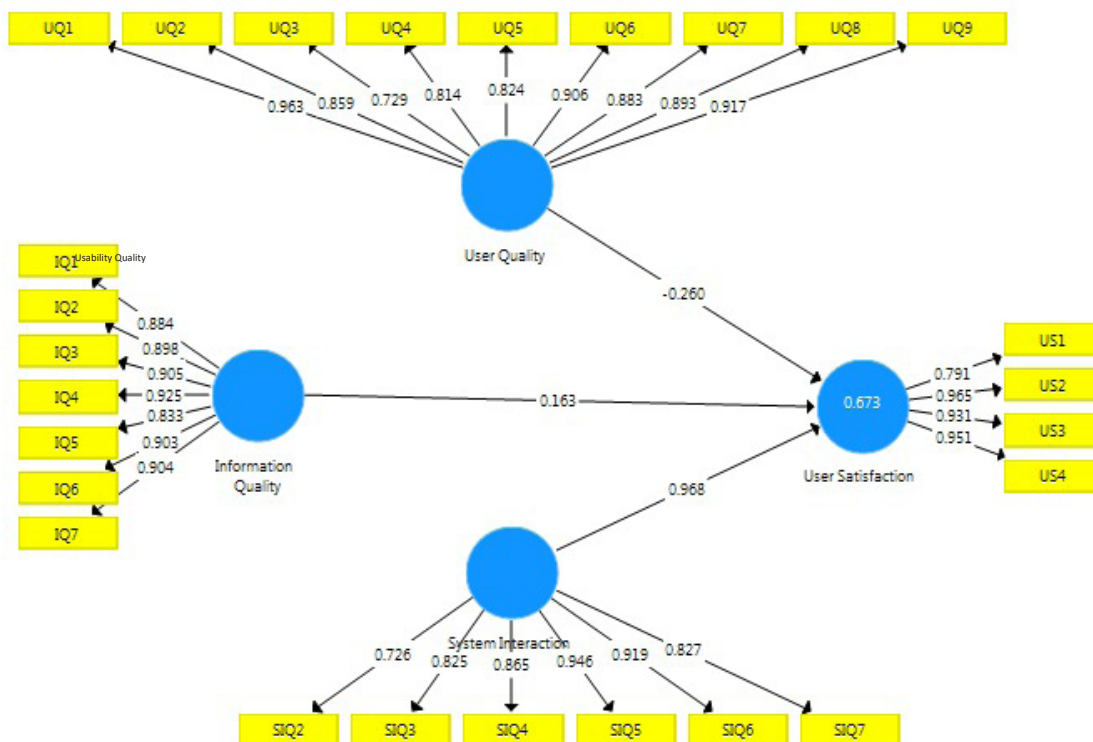
	T Statistics (O/STDEV)
Information Quality → Customer Satisfaction	1,97
Service Interaction Quality → Customer Satisfaction	11,883
Usability Quality → Customer Satisfaction	2,354

Effect Size

Hasil Pengujian Effect size yang dilakukan menghasilkan f² yang dihitung dengan menggunakan bantuan aplikasi smartPLS yang hasilnya pada Tabel 9.

Tabel 9. Nilai Effect Size

	User Satisfaction
Information Quality	0,070
Service Interaction Quality	1,150
Usability Quality	0,088



Gambar 1. Hasil analisis Outer Model

Interpretasi dan pembahasan hasil analisis Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Model Pengukuran

Mengacu pada hasil analisis model pengukuran yang telah di paparkan sebelumnya di atas, terdapat beberapa poin yang perlu di perhatikan pada tahapan analisis pengukuran model, antara lain:

- a. Pada analisis model pengukuran didapatkan hasil menyatakan bahwa model penelitian telah memenuhi kriteria dengan melewati beberapa tahanan, yang terdiri dari :
 1. *Individual item Reliability* dengan melihat nilai outer loading di atas 0,7
 2. *Internal Cocistency Reliability*, yang dapat dilihat dari uji composite reliability dengan nilai ambang batas pada masing-masing indikator di atas 0,7
 3. *Average Variacnce Extracted (AVE)*, dengan melihat nilai AVE minimal 0,5
 4. *Discriminat Validity*, yaitu dengan memeriksa nilai *Cross loading* serta membandingkan hubungan indikator dengan konstruksinya.
- b. Terdapat 1 indikator dari yang di hapus yaitu SIQ1 (Tabel 2) karena memiliki nilai di bawah 0,7 yang menjadikan indikator tersebut tidak valid untuk di uji.

Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Struktur Model

Berdasarkan hasil dari 4 (empat) tahapan analisis yang telah dilakukan yaitu *path Coefficient*, *coefficient of determination*, *t-test*, dan *effect size* maka berikut ini pembahasan interpretasi dan diskusi peneliti.

Apakah Usability Quality Berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction?

Hasil pengujian t-test pada analisis model struktural menunjukkan bahwa hipotesis di terima. Usability Quality memiliki pengaruh terhadap User Satisfaction, dimana jalur Usability Quality → Customer Satisfaction memiliki pengaruh negatif yang signifikan berdasarkan nilai *path coefficient*, dan juga bilamana dilihat dari hasil perhitungan *coefficient of determinantion* memiliki pengaruh yang lemah.

Hasil perhitungan di atas sejalan dengan pernyataan informan 4 "Saya pernah menggunakan RBV tapi yang muncul hanya covernya saja..." dan informan 7 "animasi yang ada di RBV buat laptop saya lambat, jadi kalau bisa di buat simple aja..." dapat dikatakan bahwa tampilan dari website RBV ini perlu mendapatkan perhatian karena file yang ada terkadang tidak me-

nampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (mahasiswa) dan juga dari sisi animasi yang perlu di buat sederhana karena akan memberikan dampak terhadap kinerja perangkat dari mahasiswa.

Apakah Information Quality Berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction?

Hasil pengujian t-test pada analisis model struktural menunjukkan bahwa hipotesis di terima. Information Quality memiliki pengaruh terhadap User Satisfaction. Dimana jalur Information Quality → Customer Satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan berdasarkan nilai *path coefficient*, dan juga bilamana dilihat dari hasil perhitungan *coefficient of determinantion* memiliki pengaruh yang lemah

Hasil perhitungan tersebut di dukung dengan informan 1 yang menyatakan bahwa "informasi yang ada di RBV sangat banyak membantu saya dalam mengerjakan tugas, khususnya pada diskusi di tutorial online..." dan informan 3 "Saya suka banget menggunakan RBV karena saya tinggal ctrl + f untuk mencari informasi yang saya butuhkan tidak dengan BMP yang harus saya baca satu persatu..." dapat dikatakan bahwa informasi yang ada pada RBV sangat memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan setiap tugas yang sedang mereka kerjakan.

Apakah Service Interaction Quality Berpengaruh secara signifikan terhadap User Satisfaction?

Hasil pengujian t-test pada analisis model struktural menunjukkan bahwa hipotesis di terima. Service Interaction Quality memiliki pengaruh terhadap User Satisfaction. Dimana jalur Service Interaction Quality → Customer Satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan berdasarkan nilai *path coefficient*, dan juga bilamana dilihat dari hasil perhitungan *coefficient of determinantion* memiliki pengaruh yang kuat.

Hasil perhitungan tersebut di dukung dengan tanggapan dari informan 2 "saya suka menggunakan RBV karena memang disarankan oleh tutor" dan juga informan 5 "bila saya di kantor dan tidak membawa modul saya akan mengakses RBV..." yang dapat dikatakan bahwa pelayanan RBV ini memudahkan mahasiswa dalam mengerjakan tugasnya karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

SIMPULAN

Secara umum pengguna merasa puasa terhadap Website Ruang Baca Virtual (RBV) yang

dimiliki oleh Universitas Terbuka dimana terlihat dari 3 variabel hanya 1 yang berpengaruh negatif. Dilihat dari nilai *effect size* dapat dikatakan bahwa variabel *System Interacton Quality* memiliki nilai tertinggi, sejalan dengan pernyataan dari informan yang menyatakan bahwa Website Ruang Baca Virtual (RBV) yang dimiliki oleh Universitas Terbuka sangat membantu dalam perkuliahan karena dapat diakses penuh dan juga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, yang sangat membantu karena sebagian besar mahasiswa Universitas Terbuka adalah pekerja yang tidak memiliki banyak waktu seperti mahasiswa pada umumnya. Perlu di perhatikan pada variabel *Usability Quality* dimana berpengaruh tetapi negatif dimana pernyataan informan yang menyebutkan bahwa tampilan dari Website Ruang Baca Virtual (RBV) yang dimiliki oleh Universitas Terbuka untuk beberapa file yang dibuka tidak menampilkan informasi yang seharusnya dan juga tampilan yang RBV untuk dapat dikembangkan sehingga mahasiswa nyaman dalam menggunakannya.

SARAN

Untuk layanan full modul dalam layanan Website Ruang Baca Virtual (RBV) sebaiknya di pertahankan karena banyak mahasiswa yang menggunakannya saat mengerjakan tugas. Perlu nya pengembangan dari tampilan Website Ruang Baca Virtual (RBV) karena beberapa mahasiswa mengeluhkan dari tampilan yang terlalu berat.

DAFTAR PUSATKA

- Barnes, S.J., & Vidgen, R.T., 2002. An Integrative Approach to Assesmenet of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), pp 114-127
- Barnes, S.J., & Vidgen, R.T., 2003. Measuring website quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange, *Industrial Management & Data System*, 103 (5), pp 297-309
- Barnes, S.J., & Vidgen, R.T., 2005. Data triangulation in action: using comment analysis to refine web quality maetrics, *proceeding of the 13th European Conference on Information Systems (ECIS 2005)*, pp 24
- Budiman, R, Suroso, A.I & Hermadi, I., 2019. Website quality analysis of balai besar pascapanen bogor using 2QCV3Q Model. *Jurnal Management-Teori dan Terapan*.12(1). pp 30-41
- Carlsson, T. & Kabir, M.H., 2010. Service Quality: Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at destination gotland – A case study, *Thesis Vibsy*, Sweden, Gotland University
- Dewi P., Budi P., & Sumiyana. 2013. *Kajian Kepuasan Pelanggan Website Universitas Airlangga*. Magister Manajemen Pendidikan Tinggi Universitas Gadjah Mada.
- Fatmala, W.S, Suprpto, Rachmadi, A. 2018. Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance perfomance analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 2(1) pp 2018
- Hasan, L. 2014, Evaluating the usability of educational website based on students preferences of design characteristics, *International Arab Journal Of E-Technology*, 3(3). Pp 179-193
- Khawaja, K.F. & Bokhari, R.H., 2010. Exploring thefactors associated with quality of website. *Global Journal of Coumpter Science and Tecchnology*. 10(14), pp 37-45
- Pullinger, D., and A. Bailin. 2010. *Reporting on progress: Central government websites 2009/10*. Central Office of Information, London.
- Sastika, Widya. 2016., Analisis pengaruh kualitas *website (WebQual 4.0)* terhadap keputusan pembelian pada *website e-commerce* traveloka. *Seminar Nasional Teknolog Informasi dan Komunikasi 2016*. Pp 649-657
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta : Bandung