

ABSTRAK

Saat ini banyak situs *web* yang terdapat di internet, di antaranya adalah situs *web* Perguruan Tinggi dan situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi. Dengan adanya situs *web* perpustakaan, diharapkan pengguna civitas akademika dapat memperoleh informasi yang efektif dan efisien. Evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan dapat memberi Gambaran serta memberi masukan dalam mencapai kualitas *website* yang lebih baik dan bermutu. Pentingnya melakukan evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan langkah awal untuk pengembangan sumber daya informasi secara *online* yang lebih baik, berkualitas dan bermutu bagi penggunanya.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran peneliti secara mendetail atau mendalam. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas *website*. Pengumpulan data diperoleh dengan cara menyebarkan kepada 393 responden yang pernah mengunjungi *website* OpenLibrary Universitas Telkom. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *costumer satisfaction index* (CSI) dan *importance-performance analysis* (IPA), dengan menggunakan bantuan software statistik yaitu SPSS versi 23.0.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan *website* OpenLibrary Universitas Telkom masih belum memenuhi tingkat harapan pengguna pada beberapa atribut sehingga masih butuh perbaikan. Dari hasil perhitungan IPA, terdapat beberapa atribut yang kinerja tidak dapat memenuhi harapan responden, dan ditemukan pula beberapa atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan. Hasil CSI menunjukkan presentase 67.27% dalam kriteria buruk. Penulis merekomendasikan kepada *website* OpenLibray Universitas Telkom untuk dapat meningkatkan kinerja pada atribut-atribut dengan nilai kinerja buruk, agar dapat memenuhi harapan pengguna bersamaan dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci : *website*, kepuasan pengunjung, kualitas *website*, *importance-performance analysis*, *costumer satisfaction index*.