

## ABSTRAK

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional telah membawa perubahan yang besar menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari suatu perpustakaan dengan mengembangkan pelayanan digital dan penyediaan bahan digital melalui internet. Melihat hal tersebut Universitas Telkom membangun sistem perpustakaan terbuka yang diberi nama “Telkom *Open Library*” versi *onlinenya* berupa *website*. Dengan demikian, *Open Library* harus mampu menyajikan kualitas layanan *website* yang sesuai dengan harapan pengguna dengan menggunakan metode yang bernama WEBQUAL (*Website Quality*).

Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction* pada WEBQUAL. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 68 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, analisis kesenjangan (*gap*), dan analisis kuadran *importance performance analysis* (IPA).

Dari penelitian ini didapatkan bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (*gap*) yang bernilai negatif antara kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) sebesar (-0,39). Nilai *gap* pada dimensi *usability* sebesar (-0,28), nilai *gap* pada dimensi *information quality* sebesar (-0,39), dan nilai *gap* terbesar adalah pada dimensi *service interaction* sebesar (-0,5). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna *website Open Library* terutama pada atribut kualitas yang berhubungan dengan *service interaction* dalam *website*. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan pada dimensi *service interaction* adalah indikator memiliki reputasi baik. Alternatif perbaikan bisa dilakukan dengan cara memberikan informasi yang lebih detail, tampilan menarik dan layanan yang lebih baik lagi dalam penggunaan *website*.

**Kata Kunci:** Kualitas Website, *Webqual*, *Importance Performance Analysis*