

**PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

**Oleh:
THOMAS SUKARIANTO HARAHAHAP
2217020038**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana (S1)



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**THOMAS SUKARIANTO HARAHAHAP
2217020038**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi Ini Adalah Hasil Karya Saya Sendiri,
Dan Semua Sumber Baik Yang Dikutip Maupun Dirujuk
Telah Saya Nyatakan Dengan Benar.**

Padang, 19 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Thomas Sukariantio Harahap

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*** yang disusun oleh **THOMAS SUKARIANTO HARAHAHAP NIM 2217020038** telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Raju Wandira, M.Kom.

NIP. 199101072019031015

Pembimbing II



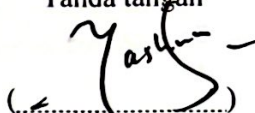
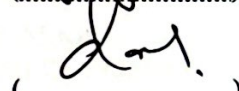
Domi Sepri, M.Kom.

NIP. 198909132019031006

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi Dengan Judul **PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*** Yang Disusun Oleh **THOMAS SUKARIANTO HARAHAP** NIM 2217020038, Telah Diuji Di Depan Tim Penguji Pada Hari Kamis Tanggal 19 Februari 2026.

Tim Penguji :

No.	Nama	Jabatan	Tanda tangan
1	DR. Yaslinda Lizar, S.Si., M. Kom. NIP.197601062009012003	(Ketua Majelis / Penguji 1)	
2	Muhammad Teguh Brilliant, M.T.I. NIP.198708092020121007	(Penguji 2)	
3	Raju Wandira, M. Kom. NIP.199101072019031015	(Penguji 3)	
4	Domi Sepri, M. Kom. NIP.198909132019031006	(Penguji 4)	

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP. 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*** yang disusun oleh **THOMAS SUKARIANTO HARAHA** NIM 2217020038 program studi sistem informasi fakultas sains dan teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan tim penguji sidang skripsi pada tanggal 19 Februari 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang
Tanggal : Senin 25 Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I



Raju Wandira, M.Kom.
NIP. 199101072019031015

Pembimbing II



Domi Sepri, M.Kom.
NIP. 198909132019031006

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP. 199310122019032015

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains Dan Teknologi



Dr. Yulia, M.Pd.
NIP. 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji Dan Syukur Kehadirat Allah Yang Maha Esa Karena Berkah, Rahmat Dan Kasih Sayang Serta Karunia-Nya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul **"PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN LABUHANBATU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*"** Dengan Tepat Waktu. Adapun Tujuan Dari Penulisan Skripsi Ini ialah Untuk Memahami Tugas Akhir Perkuliahan Dan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar S.Kom. Pada Program Studi Sistem Informasi Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Selain Itu, Skripsi Ini Juga Sebagai Salah Satu Bentuk Implementasi Dari Ilmu Yang Telah Diperoleh selama Masa Perkuliahan.

Pada Proses Penyusunan Skripsi, Tentunya Tidak Terlepas Dari Dukungan Banyak Pihak, Maka Penulis Mengucapkan Terima Kasih Kepada:

1. Teristimewa Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Ayah Muharram Arianto Harahap Dan Ibunda Masni Ritonga. Terima Kasih Atas Segala Doa Yang Tiada Henti, Kasih Sayang, Pengorbanan, Serta Dukungan Moril Dan Materil Yang Luar Biasa. Skripsi Ini Adalah Persembahan Kecil Anakmu Dari Tanah Rantau Untuk Membalas Setitik Dari Lautan Jasa Kalian.
2. Pimpinan Fakultas Sains Dan Teknologi Serta Pimpinan Program Studi Sistem Informasi UIN Imam Bonjol Padang, Atas Dukungan Dan Fasilitas Yang Diberikan Selama Masa Studi.
3. Dr. Yaslinda Lizar, S.Si., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing Akademik Yang Telah Membimbing Dan Mengarahkan Penulis Dengan Sabar.
4. Raju Wandira, M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing I Yang Telah Meluangkan Waktu Di Tengah-Tengah Kesibukan, Tenaga, Dan Pikiran Untuk Memberikan Bimbingan, Arahan, Serta Motivasi Kepada Penulis Selama Penyusunan Skripsi Ini.
5. Domi Sepri, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing II Yang Telah Banyak Memberikan Masukan, Saran Konstruktif, Dan Kesabaran Dalam Membimbing Penulis Hingga Skripsi Ini Selesai.

5. Domi Sepri, M.Kom, Selaku Dosen Pembimbing II Yang Telah Banyak Memberikan Masukan, Saran Konstruktif, Dan Kesabaran Dalam Membimbing Penulis Hingga Skripsi Ini Selesai.
6. Segenap Dosen Dan Staf Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang Yang Telah Memberikan Bekal Ilmu Pengetahuan Selama Penulis Menempuh Pendidikan.
7. Kepala Dinas Beserta Seluruh Staf Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu, Khususnya Staf Bidang Teknologi Informasi Yang Telah Memberikan Izin penelitian Dan Membantu Penulis Dalam Memperoleh Data Yang Dibutuhkan Selama Penelitian.
8. Keluarga Terkasih Yang Saya Panggil Ibuk, Tulang, Udak, Nanguda, Opung Atas Doa Dan Dukungan Secara Mental Maupun Finansial Selama Masa Perkuliahan Ini. Abang Dan Adik-Adik Penulis Yang Menjadi Motivasi Pertama Agar Semangat Menyelesaikan Perkuliahan Dengan Tepat Waktu.
9. Teman-Teman Kontrakan Miliarder, Rekan-Rekan Seperjuangan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2022, Serta Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Seluruh Teman-Teman Perantauan Dari Labuhanbatu Dan Pihak-Pihak Lain Yang Tidak Dapat Penulis Sebutkan Satu Per Satu. Terima Kasih Atas Dukungan Dan Semangatnya.

Penulis Menyadari Bahwa Skripsi Ini Masih Jauh Dari Kesempurnaan, Ibarat Pepatah “Tak Ada Gading Yang Tak Retak”. Oleh Karena Itu, Penulis Sangat Mengharapkan Kritik Dan Saran Yang Membangun Demi Perbaikan Di Masa Mendatang. Akhir Kata, Semoga Skripsi Ini Dapat Memberikan Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan, Khususnya Di Bidang Sistem Informasi, Serta Berkontribusi Bagi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu.

Padang, 19 Februari 2026



Thomas Sukrianto Harahap

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 2217020038
NAMA : Thomas Sukarianto Harahap
PROGRAM STUDI : Sistem Informasi
JUDUL : **PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN
LABUHANBATU MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah
(skripsi) saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, Februari 2026



Membuat Pernyataan

Thomas Sukarianto Harahap

ABSTRACT

The Labuhanbatu Regency library and Archives Service implements digital library services through The website ipusdalabuhanbatu.perpustakaan.co.id, but faces problems with a less modern interface and limited book collections which affect user satisfaction. This research aims to measure the influence of website quality on user satisfaction using the Webqual 4.0 method with the dimensions of Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality through a quantitative descriptive and verification approach to 113 respondents. The results of multiple linear regression analysis show that partially the variables Usability and Service Interaction Quality have a positive and significant effect, with Service Interaction Quality as the most dominant factor, while Information Quality has no significant effect due to the minimal variation in e-book collections. Simultaneously, the three dimensions have a positive effect on user satisfaction, so this research recommends that agencies prioritize adding digital collections to optimize services in the future.

Keywords: *Digital Library, Webqual 4.0, Usability, Service Interaction Quality, Information Quality User Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGUJIAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kerangka Teori.....	7
B. <i>Webqual 4.0</i>	15
C. <i>Literature review</i>	18
D. <i>Hipotesis</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Setting Penelitian.....	31
C. Bahan Dan Materi Penelitian	32
D. Instrumen penelitian	33
E. Teknik pengumpulan data	36
F. Teknik analisis data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

A. Pengumpulan Data	39
B. Deskripsi Data Responden (Demografi)	39
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	44
D. Analisis Deskriptif Variabel	60
E. Uji Asumsi Klasik	64
F. Analisis Regresi Linear Berganda	68
G. Pembahasan Hasil Analisis	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Dimensi <i>webqual 4.0</i>	18
Gambar 2 2 Hipotesis <i>webqual 4.0</i>	29
Gambar 4 1 Identitas Dasar.....	40
Gambar 4 2 Status Pekerjaan	41
Gambar 4 3 Intensitas Akses.....	42
Gambar 4 4 Durasi Pengalaman.....	43
Gambar 4 5 Hasil Uji Reliability X_1	46
Gambar 4 6 Hasil Uji Reliability X_2	48
Gambar 4 7 Hasil Uji Reliability X_3	58
Gambar 4 8 Hasil Uji Reliability Y	59
Gambar 4 9 Hasil Uji <i>Heteroskedastitas</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 <i>Literature review</i>	19
Tabel 3 1 Skala Likert.....	33
Tabel 3 2 Pertanyaan Penelitian.....	34
Tabel 4 1 Hasil pengujian validitas X_1	44
Tabel 4 2 Hasil uji validitas variabel X_1	45
Tabel 4 3 Hasil pengujian validitas X_2	46
Tabel 4 4 Hasil uji validitas variabel X_2	47
Tabel 4 5 Hasil pengujian validitas X_3	48
Tabel 4 6 Hasil uji validitas X_3	49
Tabel 4 7 Hasil pengujian validitas Y	58
Tabel 4 8 Hasil uji validitas Y	59
Tabel 4 9 Hasil analisis statistik deskriptif	60
Tabel 4 10 Kategori interval variabel X_1	61
Tabel 4 11 Kategori interval variabel X_2	62
Tabel 4 12 Kategori interval variabel X_3	62
Tabel 4 13 Kategori interval variabel Y	63
Tabel 4 14 Hasil uji normalitas	64
Tabel 4 15 Hasil uji multikolinearitas.....	65
Tabel 4 16 Hasil analisis linear berganda	68
Tabel 4 17 Hasil analisis uji F	70