

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan tentang kualitas situs web milik Perpustakaan Unair yang berdomain di <http://lib.unair.ac.id> yang dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian pengguna yang berasal dari mahasiswa Universitas Airlangga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi awal pengguna situs web Perpustakaan Unair berdasarkan indikator dari dimensi yang ada di webqual 4.0. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh statistik pengunjung yang lebih rendah daripada situs lain ber-domain Unair sehingga menarik peneliti untuk mengetahui persepsi pengguna awal situs Perpustakaan Unair

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2003) yang meneliti kualitas situs web dari sudut pandang pengguna berdasarkan tiga dimensi besar yaitu dimensi kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaktivitas (*service interaction quality*) dan dimensi ketergunaan (*usability*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan mengambil sampel non random. Dengan kriteria purposive yaitu pernah mengakses setidaknya dua kali pernah mengakses situs web Perpustakaan Unair. Jumlah responden yang dipilih sebanyak 100 orang dan pengolahan data menggunakan SPSS version 17.0. Hasil penelitian ini adalah menggambarkan bagaimana persepsi awal pengguna situs web Perpustakaan Unair.

Kata kunci : Webqual 4.0, situs web, *information quality*, *usability*, *interaction quality*