

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dapat memberikan perubahan positif bagi perpustakaan untuk menyebarkan informasi kepada publik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Saat ini informasi digital menjadi tuntutan bagi perpustakaan, seperti halnya fenomena yang terjadi pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dimana terjadi banyaknya permintaan dari mahasiswa untuk mendapatkan informasi secara *up to date*, khususnya karya ilmiah dalam bentuk digital. Untuk itu *website institutional repository* harus mempunyai kualitas yang baik agar pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan online *institutional repository* pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive dengan kriteria mahasiswa aktif Stikom Surabaya yang pernah mengakses informasi pada *website institutional repository* perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dengan jumlah sampel 98 responden. Pengukuran kualitas *website institutional repository* dalam penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan model *e-service quality* dari Jessica Santos dengan melihat kualitas pada dimensi *inkubative* dan dimensi *active*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi inkubatif lebih tinggi yaitu sebesar 3.66 dibandingkan dengan dimensi aktif dengan nilai 3.64, pada kedua dimensi ini memiliki keterkaitan dalam penilaian kualitas *website institutional repository*. Dimensi *inkubative* lebih mengarah pada sistem yang ada dalam *website* sedangkan dimensi *active* lebih mengarah pada dukungan *website* untuk dapat berjalan dengan baik. *Website institutional repository* dirancang menjadi *website* yang informatif sebagai wadah publikasi karya intelektual institusi dengan tujuan untuk meningkatkan visibilitas, *prestise*, serta reputasi institusi di dunia global.

Kata kunci : kualitas, *website institutional repository*, *e-service quality*