

ABSTRAK

Ayu Warasari Rusmana, Burhanuddin dan Abdi. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode *Webqual 4.0*. Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Website dengan Metode *Webqual 4.0* terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan tipe deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang ditentukan dengan Teknik *sampling* mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan. Data responden dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara parsial variabel kualitas layanan website memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yaitu indikator *Usability* (X1.1) sebesar 36,4% tergolong rendah, dan *Information Quality* (X1.2) sebesar 48,6% tergolong sedang, serta *Service Interaction Quality* (X1.3) sebesar 31,4% tergolong rendah. Kemudian secara simultan pengaruh kualitas layanan website menggunakan *Webqual 4.0* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 48,1% atau terkategori sedang.

Kata Kunci: kualitas, layanan website, kepuasan pemustaka, *Webqual 4.0*