

Abstrak

Telkom Open Library adalah sistem informasi baru yang digunakan sebagai digital library oleh Telkom University setelah sebelumnya tiap fakultas pada Telkom University memiliki digital library masing-masing. Umumnya website *digital library* pada universitas memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memberikan informasi, namun kualitas yang diberikan oleh tiap website berbeda-beda. Sangat penting bagi manajemen perpustakaan untuk mengetahui ekspektasi pengguna sebagaimana fungsi dari website *digital library* yaitu memberikan informasi yang ilmiah dan mendidik. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi kualitas dari website berdasarkan *user oriented* atau mengacu pada persepsi pengguna untuk dapat lebih mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna akan website *digital library* Telkom University.

Kualitas digital library Telkom University berdasarkan persepsi pengguna dapat diukur menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode yang paling tepat untuk mengetahui kualitas dari suatu website yaitu berdasarkan *feedback* dari pengguna atau berdasarkan persepsi pengguna. Kemudian hasil dari Webqual 4.0 akan dianalisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan metode ini hasil evaluasi menggunakan Webqual 4.0 akan dipetakan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya dari tiap atribut. Dari empat kuadran tersebut akan dapat diketahui parameter mana saja dari digital library Telkom University yang kurang memuaskan bagi pengguna untuk kemudian diberikan rekomendasi perbaikan.

Kata kunci: *digital library, kualitas, webqual, importance performance analysis*