

## **BAB V**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **5.1.1 Perpustakaan Umum Kota Jambi**

Perpustakaan Umum Kota Jambi, beralamat di Jalan Profesor Doktor Sumantri Brojonegoro kelurahan sungai putri kecamatan Telanai Pura. Dahulu Lembaga Perpustakaan Umum Kota Jambi merupakan Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) yang berdomisili di kelurahan Tanjung Pinang, kecamatan Jambi Timur. Organisasi ini berdiri dibawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Jambi sebelum tahun 2009.

Semakin banyak yang menyadari dan memahami pentingnya fungsi lembaga perpustakaan dalam mendorong sumber daya pembelajaran, maka Pemerintah Kota Jambi dibawah pimpinan daerah Kota Jambi yaitu Walikota Jambi Hr,Dr. Bambang Priyanto melakukan perubahan UPTD perpustakaan menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (BPAD).

Berdasarkan peraturan daerah nomor 11 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi lembaga teknis daerah Kota Jambi dan peraturan walikota Jambi nomor 26 Tahun 2009 tentang fungsi badan, sekretaris, bidang dan rincian tugas sub bagian serta tata kerja pada badan perpustakaan, arsip dan dokumentasi Kota Jambi. Ide perubahan

UPTD perpustakaan menjadi Badan Perpustakaan terinspirasi ketika sepulangnya Walikota Jambi H. Arifien Manap melakukan kunjungan kerja di Perpustakaan Inggris.

Pada tahun 2016 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Jambi, diubah kembali menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi yang dibentuk melalui peraturan walikota Jambi nomor 50 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi. Ditandatangani pada tanggal 27 Desember 2016 oleh H. Syarif Fasha,ME selaku Walikota Jambi periode 2014-2018. Pembentukan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini didasari oleh adanya perubahan nomenklatur Organisasi Perangkat Daerah (OPD).



**Gambar 5.1 Tampilan Website Perpustakaan Umum Jambi**

### **5.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kota Jambi**

#### 1. Visi

Menjadikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai wadah sumber pengetahuan, informasi, dan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyenangkan.

#### 2. Misi

- a. Mewujudkan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yang transparan.
- b. Mewujudkan Kearsipan dan Perpustakaan sebagai wadah sumber pengetahuan.
- c. Mewujudkan Kearsipan dan Perpustakaan sebagai wadah sumber informasi.
- d. Mewujudkan Kearsipan dan Perpustakaan sebagai wadah penelitian.
- e. Mewujudkan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sebagai tempat rekreasi keilmuan dan penelitian yang menyenangkan.

### **5.1.3 Fitur-Fitur Website Perpustakaan Umum Kota Jambi**

#### a. Beranda/Halaman Utama

Pada halaman ini terdiri dari berbagai jenis informasi mengenai Perpustakaan atau bisa disebut sebagai halaman utama yang berisikan menu-menu dari perpustakaan.

#### b. Profil

Pada halaman ini berisikan sejarah atau awal mulanya dibangun Perpustakaan tersebut, visi dan misi, kemudian ada struktur organisasi,

sumber daya manusia (anggota perpustakaan), serta fasilitas yang disediakan.

c. Berita/Informasi Perpustakaan

Berisikan artikel mengenai perpustakaan, foto kegiatan (aktivitas yang dilakukan perpustakaan) serta video dimana berisikan aktivitas kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan.

d. Perpustakaan

Berisikan pendaftaran anggota, informasi mengenai perpustakaan baik itu dalam situs aplikasi maupun website, serta layanan-layanan yang disediakan.

e. Kearsipan

Berisikan data-data yang disimpan di perpustakaan.

f. Informasi Publik

Informasi mengenai koleksi buku yang disediakan di Perpustakaan.

g. Kontak

Berisikan sistem layanan yang disediakan jika memiliki kendala atau pertanyaan yang ingin ditanyakan maka akan langsung terhubung pada admin perpustakaan yang bertugas.

## 5.2 GAMBARAN UMUM METODE E-SERVQUAL

*E-service quality* atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (Servqual)* atau kualitas pelayanan yang umumnya didefinisikan sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan [35].

Menurut Parasuraman [36] *e-service quality* memiliki tujuh dimensi atau variabel yaitu *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*.

### **5.3 DESKRIPSI HASIL SURVEI**

Pada bab analisis data dan pembahasan merumuskan mengenai karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, pengolahan data dengan metode Partial Least Square (PLS) dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang terbentuk dalam pembahasan hipotesis sehingga dapat diketahui variabel yang mempengaruhi kualitas website Perpustakaan Umum Kota Jambi berdasarkan persepsi-persepsi dari penggunanya.

Reponden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari website perpustakaan umum kota jambi. Semua data dari 120 responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dinyatakan hanya valid sebanyak 100 responden dan akan digunakan untuk pengolahan data. Adapun karakteristik dari responden yang didapat adalah sebagai berikut :

#### **5.3.1 Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebanyak 68 orang atau 68% dibandingkan laki-laki yaitu 32 orang atau 32%.

Karakteristik Reponden		Frekuensi	Persentase%
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	32
	Perempuan	68	68
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.1 Jenis Kelamin**

### 5.3.2 Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa usia atau umur 16-20 tahun sebagai pengisi terbanyak yaitu 61 orang atau 61%, 21-30 tahun sebanyak 34 orang atau 34%, >30 tahun sebanyak 5 orang atau 5%.

Karakteristik Reponden		Frekuensi	Persentase%
Usia	<15	0	0
	16-20	61	61
	21-30	34	34
	>30	5	5
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.2 Usia**

### 5.3.3 Pekerjaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diperoleh dalam penelitian ini, responden yang mengisi ada sebanyak 2 orang untuk kategori Lainnya (*Other*), 6 orang yang mengisi kategori Dosen/Guru, 12 orang yang mengisi kategori pegawai Negeri/Swasta, dan yang paling banyak mengisi kategori Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 80 orang.

Karakteristik Reponden		Frekuensi	Persentase%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	80	80
	Pegawai Negeri/Swasta	12	12
	Dosen/Guru	6	6
	Lainnya( <i>other</i> )	2	2
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 5.3 Pekerjaan**

## 5.4 PENGOLAHAN DATA DENGAN PLS

### 5.4.1 Pengujian Outer Model (*Measurement Model*)

“Model pengukuran Outer model atau Measurement model adalah model yang mendeskripsikan hubungan antar variabel laten (konstruk) dengan indikatornya” [37]. Outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model ini ditujukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar lulus uji validitas dan uji reliabilitas sehingga kuesioner sebagai instrumen penelitian terbukti reliabel dan valid. Ada tiga kriteria untuk menilai outer model adalah dengan melihat nilai convergent validity, discriminant validity dan composite reliability [38].

#### 1. Uji Validitas Konvergen

Pengujian validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor indikator dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan terdapat perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk apabila indikator lain pada konstruk yang sama berubah.

Suatu kolerasi dapat dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *loading* lebih besar dari 0,5 [23]. Output menunjukkan bahwa *loading factor* memberikan nilai di atas nilai yang disarankan yaitu sebesar 0,5. Semakin tinggi nilai loading faktor, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasikan matrik faktor.

	<i>Efficiency</i>	<i>System Availability</i>	<i>Responsiveness</i>	<b>Kepuasan Pengguna</b>
<b>EF1</b>	<b>0.894</b>			
<b>EF2</b>	<b>0.894</b>			
<b>EF3</b>	<b>0.803</b>			
<b>SA1</b>		<b>0.835</b>		
<b>SA2</b>		<b>0,838</b>		
<b>SA3</b>		<b>0,816</b>		
<b>RS1</b>			<b>0.826</b>	
<b>RS2</b>			<b>0.787</b>	
<b>RS3</b>			<b>0.837</b>	
<b>KP1</b>				<b>0.858</b>
<b>KP2</b>				<b>0.887</b>
<b>KP3</b>				<b>0.878</b>

**Tabel 5.5 Hasil Outer Model**

Dari hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 5.5, bahwa semua variabel dengan indikator masing-masing mempunyai nilai  $> 0.7$  dan telah memenuhi syarat yang ada dan tidak ada yang perlu dieliminasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa data reponden yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kualitas validitas dari nilai validitas konvergen.

Keterangan :

EF = *Efficiency*

SA = *System Availability*

RS = *Responsiveness*

KP = Kepuasan Pengguna

## 2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dihitung menggunakan cross loading dengan kriteria bahwa apabila nilai faktor loading suatu indikator dalam variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya dan bernilai  $> 0.7$  maka indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang bersesuaian [39]. Selain itu, validitas diskriminan dapat juga dihitung dengan membandingkan nilai Rata-Rata Varians Diekstrak (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model dengan nilai AVE  $> 0.5$ . AVE adalah gambaran validitas konvergen yang memadai yang mempunyai arti bahwa satu variabel laten mampu menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya dalam rata-rata [40].

	<b>Efficiency</b>	<b>System Availability</b>	<b>Responsiveness</b>	<b>Kepuasan Pengguna</b>
<b>EF1</b>	<b>0.894</b>	0.629	0.679	0.666
<b>EF2</b>	<b>0.894</b>	0.640	0.692	0.664
<b>EF3</b>	<b>0.803</b>	0.649	0.616	0.687
<b>SA1</b>	0.641	<b>0.835</b>	0.689	0.632
<b>SA2</b>	0.567	<b>0.838</b>	0.613	0.574
<b>SA3</b>	0.633	<b>0.816</b>	0.657	0.596
<b>RS1</b>	0.603	0.585	<b>0.826</b>	0.672
<b>RS2</b>	0.630	0.623	<b>0.787</b>	0.657
<b>RS3</b>	0.646	0.724	<b>0.837</b>	0.686
<b>KP1</b>	0.720	0.625	0.682	<b>0.858</b>
<b>KP2</b>	0.612	0.634	0.731	<b>0.887</b>
<b>KP3</b>	0.709	0.642	0.744	<b>0.878</b>

**Tabel 5.6 Nilai Cross Loading Factor**

Jika hubungan atau korelasi variabel dengan indikatornya dilihat dari nilai loading factors  $> 0.7$  maka pada cross loading factors dilihat berdasarkan perbandingan antara variabel dan indikatornya dengan indikator laten lainnya. Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai cross loading untuk masing-masing variabel dengan indikatornya memiliki nilai yang lebih besar. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Efficiency	0,748
Kepuasan Pengguna	0,764
Responsiveness	0,667
System Availability	0,688

**Tabel 5.7 Nilai AVE**

Pada gambar diatas merupakan *chart* dari AVE atau rata-rata varians diekstrak dimana semua indikator AVE nya bernilai  $> 0.5$  sehingga semua indikatornya telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan tidak ada yang perlu dieliminasi.

	EF	KP	RS	SA
Efficiency (EF)	<b>0.865</b>			
Kepuasan Pengguna (KP)	0,779	<b>0.874</b>		
Responsiveness (RS)	0.767	0.823	<b>0.817</b>	
System Availability (SA)	0.741	0.725	0.789	<b>0.830</b>

**Tabel 5.7 Hasil Kriteria Fornell-Larcker**

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa setiap angka yang ditebalkan adalah nilai kriteria Fornell-Larcker dari setiap konstruk. Masing-masing konstruk

memiliki nilai tertinggi pada setiap variabel laten yang diuji dari variabel laten lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

### 3. Uji Reliabilitas

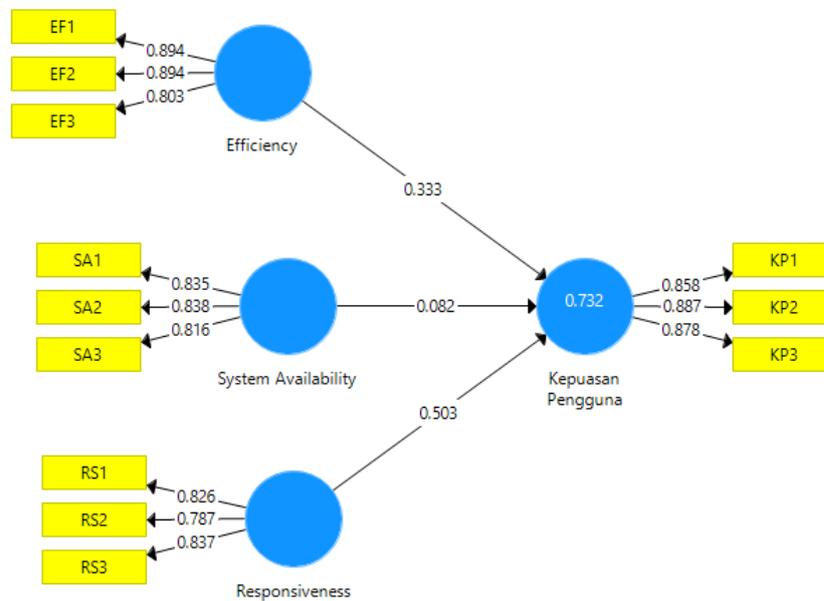
Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metoda, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0.6-0.7. uji reliabilitas dilakukan dengan melihat composite reliability dari indikator konstruk [41].

	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Composite reliability</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Efficiency (EF)</b>	<b>0.830</b>	<b>0.899</b>	<b>Reliabel</b>
<b>System Availability (SA)</b>	<b>0.774</b>	<b>0.869</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Responsiveness (RS)</b>	<b>0.750</b>	<b>0.857</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Kepuasan Pengguna (KP)</b>	<b>0.846</b>	<b>0.907</b>	<b>Reliabel</b>

**Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil dari nilai composite reliability dapat diketahui bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kualitas data yang reliabel. Sehingga dapat dinyatakan bahwa dalam penelitian ini, data yang digunakan selain telah teruji validitasnya juga telah teruji reliabilitasnya.

### 5.4.2 Pengujian Inner Model (Model Struktural)



**Gambar 5.2 Model Struktural Penelitian**

Menurut [42] “Pengujian struktural adalah menguji hubungan antara konstruk/varibel independen dengan konstruk/varibael dependen”. Model ini menggunakan metode R-square untuk mengukur tingkat variasi perubahan varuabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

#### 1. Uji R-Square (R<sup>2</sup>)

“R-Square (R<sup>2</sup>) dapat diartikan sebagai pengaruh bersama seharusnya merupakan total dari masing-masing pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent” [42]. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar kemampuan variabel laten independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai R-square dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu substansial (baik) 0.67, moderat 0.33, dan lemah 0.19 [43].

	<b>R-Square</b>
<b>Kepuasan Pengguna (KP)</b>	<b>0.732</b>

**Tabel 5.10 Nilai R-Square**

Dapat dijelaskan bahwa nilai R-square yang diperoleh sebesar 0.732, nilai ini terkategori substansial (baik) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel independen dan dependent terhadap variabel kepuasan pengguna.

## **5.5 UJI HIPOTESIS**

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas maka akan dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independent secara persial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen. Pengujiannya akan dilakukan dengan metode bootstrapping untuk melihat nilai T-statistic dan path coefficient. Jika nilai T-statistic lebih kecil dari 1.96 atau 1.64 maka hipotesis akan ditolak. Sebuah hipotesis juga akan signifikan apabila nilai probabilitasnya (P-Value <0.05).

<b>Hipotesis</b>	<b>T-statistic ( O/STDEV )</b>
<b>H1</b>	<b>2.960</b>
<b>H2</b>	<b>0.739</b>
<b>H3</b>	<b>4.760</b>

**Tabel 5.11 T-Statistic**

Pada tabel 5.11 diatas akan digunakan untuk pengujian hipotesis dengan melihat nilai t-statistik agar dapat mengetahui signifikan atau tidaknya model hipotesis yang dibuat.

H	Hubungan	P Values	Hasil
H1	Efficiency -> Kepuasan Pengguna	0.003	Signifikan
H2	System Availability -> Kepuasan Pengguna	0.460	Tidak signifikan
H3	Responsiveness -> Kepuasan Pengguna	0.000	Signifikan

### 5.12 Hasil Uji Hipotesis

Dari tiga hipotesis yang telah diuji pada penelitian ini, ditemukan bahwa terdapat dua hipotesis yang bernilai signifikan dan satu hipotesis yang bernilai tidak signifikan.

## 5.6 PEMBAHASAN

Adapun hasil hipotesis yang telah dilakukan diatas dapat di deskripsikan kedalam pembahasan dibawah ini :

### 5.6.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa nilai sampel asli yaitu 0.333, nilai T-statistic yaitu  $2.960 > 1.96$  dan nilai P value yaitu  $0.003 < 0.05$ . semua nilai memenuhi kriteria, oleh karna itu hipotesis 1 **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa Efficiency berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Umum Kota Jambi, sehingga dapat dikatakan bahwa efisinsi website dilihat dari kemudahan penggunaan menimbulkan perspektif bahwa website tersebut berkualitas dan telah memenuhi kepuasan penggunanya.

### 5.6.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hipotesis kedua menunjukan bahwa nilai sampel asli 0.082, nilai T-statistic yaitu  $0.739 < 1.96$  dan nilai P Value yaitu  $0.460 > 0.05$ . semua nilai tidak

memenuhi kriteria, oleh karena itu pada hipotesis ke dua **ditolak**. Dapat disimpulkan bahwa System Availability tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Umum Kota Jambi, sehingga dapat dikatakan bahwa situs tersebut kapan saja bisa mengalami crash (mengalami gangguan atau rusak).

### **5.6.3 Pembahasan Hipotesis 3**

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa nilai sampel asli 0.503, nilai T-statistic yaitu  $4.760 > 1.96$  dan nilai P Value  $0.000 < 0.05$ . semua nilai memenuhi kriteria, oleh karena itu pada hipotesis ketiga **diterima**. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Responsiveness terhadap Kepuasan Pengguna pada Website Perpustakaan Umum Kota Jambi. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Responsiveness memiliki nilai signifikan yang cukup tinggi, sehingga variabel tersebut merupakan yang paling dominan mempengaruhi penggunaan Website Perpustakaan Umum Kota Jambi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, "Pengenalan Sistem Informasi," *Penerbit Andi, Yogyakarta*, 2003.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=pengenalan+sistem+informasi+abdul+kadir&oq=pengenalan+sistem+informasi+](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengenalan+sistem+informasi+abdul+kadir&oq=pengenalan+sistem+informasi+).
- [2] T. Dana, D. H. Samosir, and I. M. Widiyasa, "Pengembangan Digital Library Perpustakaan Universitas Atmajaya Yogyakarta," *Semin. Nas. Inform. 2008 (semnasIF 2008) UPN "Veteran" Yogyakarta, 24 Mei 2008*, vol. 2008, no. semnasIF, pp. 260–263, 2008.
- [3] S. Rochman and Z. Hartoyo, "Analisis High Order Thinking Skills (HOTS) Taksonomi Menganalisis Permasalahan Fisika," *Sci. Phys. Educ. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–88, 2018, doi: 10.31539/spej.v1i2.268.
- [4] Trisnawati, "Analisis Unsur Psikologis Dan Religius Pada Novel Tuhan Izinkan Aku Menjadi Pelacur Karya Muhidin M. Dahlan Sebagai Upaya Pemilihan Bahan Pembelajaran Pada Siswa Kelas X Sma," *J. Pendidik. Bhs. dan Sastra Indones. serta Bhs. Drh.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2018.
- [5] and K. R. R. Ahmadi, Rulam, "Metodologi Penelitian Kualitatif," *Ar-Ruzz Media, Yogyakarta*, 2014.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=metodologi+penelitian+kualitatif+ahmadi&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=metodologi+penelitian+kualitatif+ahmadi&btnG=).
- [6] S. Pawirosumarto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning," *Ilm. Manaj.*, vol. 6, no. 3, pp. 416–433, 2016.
- [7] Indahingwati, "Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia," *Surabaya: CV. Jakad*, pp. 22, 2019.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=kepuasan+konsumen+dan+citra+institusi+kepolisian+pada+kualitas+layanan+sim+corner+di+indonesia&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=kepuasan+konsumen+dan+citra+institusi+kepolisian+pada+kualitas+layanan+sim+corner+di+indonesia&btnG=).
- [8] N. A. Rahmawati and A. C. Bachtiar, "Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 14, no. 1, p. 76, 2018, doi: 10.22146/bip.28943.
- [9] A. M. Lukman, "Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Umum Berbasis Web Menggunakan Inlislite 3.0 Di Kab. Enrekang," *Ilk. J. Ilm.*, vol. 9, no. 1, pp. 70–77, 2017, doi: 10.33096/ilkom.v9i1.112.70-77.
- [10] U. P. T. Perpustakaan, U. Serambi, and M. Aceh, "Kata kunci ۞," vol. 11, no. 2, pp. 50–57, 2019.
- [11] A. Suwondo, "aplikasi sistem informasi perpustakaan di smk takhassus kalibeber wonosobo," *J. PPKM UNSIQ*, 2014. .

- [12] Wahana Komputer, *Membangun Website Tanpa Modal*. 2010.
- [13] A Adelheid, "Website No. 1 Cara Mudah Bikin Website dan Promosi ke SEO," *Yogyakarta: MediaKom*, 2015.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Website+No.+1+Cara+mudah+Bikin+Website+dan+Promosi+ke+SEO&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Website+No.+1+Cara+mudah+Bikin+Website+dan+Promosi+ke+SEO&btnG=).
- [14] P. Rahmalia and S. Chan, "Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh," *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 10, no. 1, pp. 66–76, 2019.
- [15] L. Laricha, A. Saryatmo, and L. Avilla, "Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment," *Bus. Manag. J.*, vol. 13, no. 2, pp. 177–192, 2017, doi: 10.30813/bmj.v13i2.919.
- [16] P. Daryanti and M. S. Shihab, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee)," *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 2, no. 3, pp. 120–127, 2019, doi: 10.36782/jemi.v2i3.1915.
- [17] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [18] A. Herliana and P. M. Rasyid, "Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap," *J. Inform.*, no. 1, pp. 41–50, 2016.
- [19] L. K. Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)," *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.
- [20] Sujarweni dan Endrayanto, "Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran," *Bogor: PT.Ghalih Indonesia*, 2012. .
- [21] Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis," *Alfabeta, Bandung*, 2017. .
- [22] Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," *Alfabeta, Bandung*, 2013.  
[https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=43](https://digilib.unigres.ac.id/index.php?p=show_detail&id=43).
- [23] K. Yuliawan, "Pelatihan SmartPLS 3.0 untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 1, pp. 43–50, 2021.
- [24] Indrawati, "Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi," *Bandung: PT Refika Aditama*, 2015.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Indrawati%2](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Indrawati%2)

C+Metode+Penelitian+Manajemen+dan+Bisnis+Konvergensi+Teknologi+Komunikasi+dan+Informasi.+Bandung%3A+PT+Refika+Aditama%2C+2015.&btnG=.

- [25] N. Oda *et al.*, “Microbolometer terahertz focal plane array and camera with improved sensitivity at 0.5-0.6 THz,” *Int. Conf. Infrared, Millimeter, Terahertz Waves, IRMMW-THz*, pp. 59–71, 2014, doi: 10.1109/IRMMW-THz.2014.6956015.
- [26] Y. Handrianto, “Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik,” *J. Tek. Komput. AMIK BSI*, vol. II, no. 1, pp. 31–46, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jtk/article/view/361>.
- [27] H. Sarjono, “PADA LABORATORIUM MANAJEMEN Haryadi Sarjono ; Natalia,” vol. 5, no. 1, pp. 404–417.
- [28] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “Reproduced with permission of the A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Want more papers like this?,” *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [29] V. A. and B. L. . Parasuraman, A., V, A., Zeithaml, “A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64, Spring, 1988.  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=A+Multiple-item+Scale+for+Measuring+Consumer+Perceptions+of+Service+Quality&ots=whiLKpEWCX&sig=bI9ALjM8natGFXwFFtR25QWJcE8&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=A+Multiple-item+Scale+for+Measuring+Consumer+Perceptions+of+Service+Quality&ots=whiLKpEWCX&sig=bI9ALjM8natGFXwFFtR25QWJcE8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false).
- [30] P. M. Tamara, H. Amani, and ..., “Usulan Perbaikan Atribut Kebutuhan Layanan Online Pada Open Library Universitas Telkom Dengan Menggunakan Metode E-servqual Dan Model Kano,” *eProceedings ...*, vol. 6, no. 2, pp. 7566–7575, 2019, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/10967>.
- [31] W. H. DeLone and E. R. McLean, *Information Systems Success Measurement*, vol. 2, no. 1. 2016.
- [32] V. Abd. Haq, Anisa Septi Bayuningsih, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA,” *Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3 Nomor 2, 2020.
- [33] N. Jenggawah, S. Pada, K. Berpikir, K. Dan, and M. Belajar, *Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Jember Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember*. 2010.

- [34] MUHAMMAD HUSNI MUBARAK, "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP REPURCHASE INTENTION," 2019.
- [35] A. Magdalena and F. Jaolis, "Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli," *Progr. Manaj. Pemasaran, Univ. Kristen Petra*, vol. 5, no. 2, pp. 1–11, 2018.
- [36] M. E. D. Putra, "EFEKTIFITAS E-SERVQUAL UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA E-BANKING Mario Eka Darma Putra Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung," 2016.
- [37] A. Juliandi, "Structural Equation Model Partial Least Square ( Sem-Pls ) Dengan SmartPLS," *Modul Pelatih.*, pp. 1–4, 2018.
- [38] R. Purwaningsih and P. Kusuma Damar, "Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja usaha kecil dan menengah (ukm) dengan metode structural equation modelling (studi kasus UKM berbasis industri kreatif Kota Semarang)," *Pros. SNST Fak. Tek. Univ. Wahid Hasyim Semarang*, vol. 6, no. 1, pp. 7–12, 2015.
- [39] Y. Christian, "Pemodelan Peningkatan Akurasi Estimasi Biaya Dengan Metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square Pada Proyek Jalan Provinsi Kalimantan Tengah.," *Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya*, 2017.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=pemodelan+peningkatan+akurasi+estimasi+biaya+dengan+metode+structural+equation+modeling+partial+least+square+pada+proyek+jalan+provinsi+kalimantan+tengah&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pemodelan+peningkatan+akurasi+estimasi+biaya+dengan+metode+structural+equation+modeling+partial+least+square+pada+proyek+jalan+provinsi+kalimantan+tengah&btnG=).
- [40] J. Sarwono and U. Narimawati, "Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)," p. 226, 2015.
- [41] Irwan and K. Adam, "Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone)," *Teknosains*, vol. 9, no. 1, pp. 53–68, 2015.
- [42] S. Assegaff, "Analisis Perilaku User pada Pemanfaatan Layanan Pemesanan Tiket Online pada Aplikasi Mobile (Prespektif Kepercayaan dan Resiko oleh Konsumen)," *J. Manaj. Teknol.*, vol. 16, no. 1, pp. 62–80, 2017, doi: 10.12695/jmt.2017.16.1.5.
- [43] F. A. Halawa and F. Fensi, "Pengaruh Kecerdasan Emosi, Lingkungan Sekolah Terhadap Motivasi Belajar Dan Dampaknya Terhadap Prestasi Belajar Siswa," *J. Pengabd. dan Kewirausahaan*, vol. 4, no. 2, 2020, doi: 10.30813/jpk.v4i2.2327.

