

Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Digital di UMM Menggunakan Model DeLone & McLean

Karima Maydina Yanti^{*1}, Gita Indah Marthasari², Ilyas Nuryasin³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Malang

e-mail: maydina7o4@gmail.com¹, gita@umm.ac.id², ilyas@umm.ac.id³

Abstrak

Perpustakaan UMM (Universitas Muhammadiyah Malang) merupakan salah satu sumber informasi yang disediakan oleh universitas untuk menunjang pendidikan mahasiswa. Sistem informasi perpustakaan digital UMM telah diimplementasikan sejak tahun 2003 dengan pengguna yang mencakup seluruh civitas UMM. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang telah diperbarui. Variabel dari model DeLone & McLean yang digunakan adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna.

Data penelitian didapatkan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa aktif pengguna sistem informasi perpustakaan digital UMM. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Namun secara parsial, Kualitas Layanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sedangkan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara parsial terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dari hasil analisis statistik deskriptif, persentase tingkat kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM mencapai 75.8% dan termasuk dalam kategori sukses.

Kata kunci: Model DeLone dan McLean, Perpustakaan Digital, Kepuasan Pengguna, Kualitas

Abstract

UMM (University of Muhammadiyah Malang) library is one of information sources that provided by university to support student collage life. UMM digital library's information system has been implemented since 2013 that covering the entire campus as user. This study aimed to measure UMM digital library's information system success rate by updated DeLone & McLean model. The variables of this study are System Quality, Information Quality, Service Quality, and User's Satisfaction.

The data of this research were obtained by distributing questionnaires to UMM digital library users that active as UMM student. Data processing is done using multiple linear regression analysis and descriptive statistical analysis. The result showed that System Quality, Information Quality, and Service Quality simultaneously had positive and significant effect to User's Satisfaction. At the other hand, Service Quality partially didn't have significant effect to User's Satisfaction. System Quality and Information Quality partially had positive and significant effect to User's Satisfaction. Statistic descriptive analysis result showed that UMM digital library information system's success rate percentage reach 75.8% and included as success.

Keywords: DeLone and McLean Model, Digital Library, User Satisfaction, Quality

1. Pendahuluan

Teknologi informasi (TI) dan internet sudah menjadi bagian dalam kehidupan manusia moderen pada umumnya. Kemudahan dalam mengakses informasi yang hampir tidak terbatas membuat penggunaan TI dan internet yang meliputi sebagian besar aspek kehidupan manusia.

Pada Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) pengaruh TI dapat dilihat dari beberapa sistem informasi yang digunakan, salah satunya sistem informasi perpustakaan digital UMM. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital

UMM, dimana belum pernah dilakukan pengukuran kesuksesan pada sistem informasi perpustakaan digital UMM sejak sistem informasi ini diimplementasikan pada tahun 2003.

Dalam melakukan analisis kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital di UMM ini peneliti menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang diperbarui(2003). Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean terdapat beberapa variabel yang dapat menentukan kesuksesan suatu sistem informasi, yaitu kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem (*System Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), minat pemakai dan pemakaian (*Intention To Use and Use*), kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*)[1]. Model kesuksesan DeLone & McLean telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian dan sebagian besar hasil menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean adalah model yang baik dengan hasil yang relatif akurat.

Menurut Doll dan Torkzadeh kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur dari kepuasan pengguna [2]. Dalam buku *Marketing Management*, dikemukakan bahwa kepuasan pengguna bergantung pada kualitas produk dan jasa yang ditawarkan[3]. Berdasarkan teori tersebut, maka untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi dapat digunakan variabel kepuasan pengguna dan kualitas. Maka pada penelitian ini variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna dan variabel-variabel kualitas yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan untuk mengetahui secara empiris pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan perpustakaan digital di UMM.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yang pada umumnya melibatkan proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui[4]. Berdasarkan teknik pengumpulan data, metode penelitian kuantitatif pada penelitian ini merupakan jenis penelitian survei yang menggunakan kuesioner, angket, atau wawancara terstruktur sebagai instrumen penelitian[5]. Pada penelitian survei, data diambil langsung dari sampel penelitian menggunakan instrumen penelitian tersebut. Sampel penelitian diambil dari jumlah populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi.

2.1. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi berupa pengguna perpustakaan digital UMM yang merupakan mahasiswa aktif. Jumlah populasi merujuk pada data jumlah pengguna digilib pada tahun 2017 yaitu sebanyak 7313 mahasiswa. Besar sampel akan dihitung secara matematis menggunakan rumus *Yamane*[6]. Persamaan umum rumus *Yamane* dapat dilihat pada (1).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan

Taraf kesalahan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 10%. Maka besar sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Yamane* menjadi (2).

$$s\text{ampel} = \frac{7313}{1+7313(0.1)^2} \quad (2)$$

Sehingga ditemukan ukuran sampel sebesar 98.65 yang dibulatkan menjadi 100. Dapat disimpulkan bahwa ukuran sampel pada penelitian ini adalah 100 mahasiswa pengguna perpustakaan digital UMM.

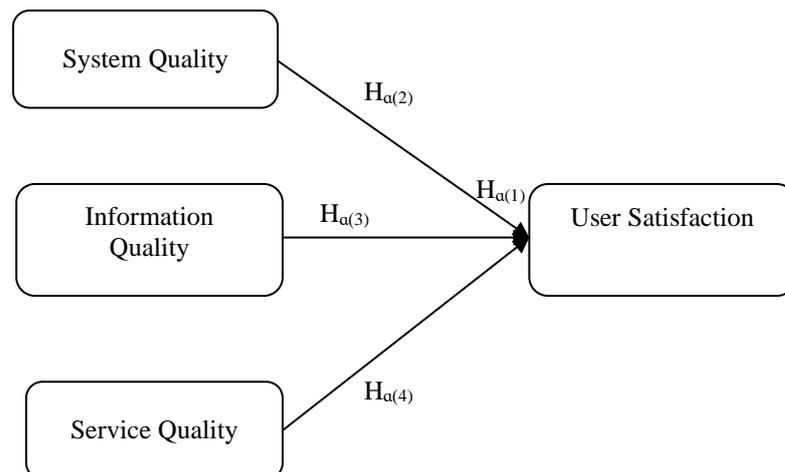
2.2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel dari model DeLone & McLean yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna. Untuk melakukan pengukuran variabel-variabel penelitian, dibutuhkan indikator-indikator yang mempengaruhi variabel-variabel tersebut. Indikator-indikator yang digunakan dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Indikator-indikator tersebut mengacu pada model DeLone & McLean, serta penelitian Iivari dan Fathoni[1], [7], [8].

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem	Kenyamanan Akses
	Bahasa
	Ketersediaan
	Fleksibilitas
	Waktu Tanggap
Kualitas Informasi	Pemulihan Kesalahan
	Kelengkapan
	Relevansi
	Keandalan
Kualitas Layanan	Terkini
	Bentuk Keluaran
	Jaminan
Kepuasan Pengguna	Relevansi
	Tanggapan
	Kepuasan Informasi
	Kepuasan Menyeluruh
	Mengunjungi Kembali

2.3. Hipotesis



Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan model konseptual pada Gambar 1, maka hipotesis-hipotesis yang disusun adalah :

- Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersamaan dengan Kepuasan Pengguna.
 - H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersamaan dengan Kepuasan Pengguna.
- Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_{02} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna.
 - H_{a2} : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna.
- Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.
 - H_{03} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.
 - H_{a3} : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.
- Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.

H_{04} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

H_{a4} : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

2.4. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner, mendukung jenis penelitian ini yang merupakan penelitian survei. Instrumen penelitian berisi butir-butir pertanyaan mengenai indikator-indikator yang mempengaruhi variabel-variabel penelitian yang digunakan. Parameter pengukuran penelitian ini menggunakan skala Likert dengan bentuk umum 1 sampai 5 seperti pada Tabel 2[9].

Tabel 2. Parameter Skala Likert

Skor	Kriteria Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju(STS)
2	Tidak Setuju(TS)
3	Netral(N)
4	Setuju(S)
5	Sangat Setuju(SS)

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Uji Kelayakan Kuesioner

Pada kuesioner yang disusun, dilakukan uji validitas dan reabilitas menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 16 dengan menggunakan responden sebanyak 30% dari jumlah sampel, yaitu 30 orang dari total 100 responden. Setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas, maka kuesioner kembali disebar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan r_{Hitung} dengan r_{Tabel} . Penentuan r_{Tabel} dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penentuan r_{Tabel}

Jumlah Responden (n)	df (n-2)	Peluang Kesalahan (α)	r_{Tabel}
30	28	0.1	0.3061

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai df adalah 28, dan nilai α adalah 0.10, berdasarkan tabel distribusi r nilai r_{Tabel} yang digunakan untuk membandingkan r_{Hitung} adalah 0.3061. Hasil uji validitas kuesioner untuk penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner telah valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Item Indikator	R_{Hitung}	R_{Tabel}	Hasil
KS1	0.527	0.3061	Valid
KS2	0.730	0.3061	Valid
KS3	0.430	0.3061	Valid
KS4	0.596	0.3061	Valid
KS5	0.723	0.3061	Valid
KS6	0.659	0.3061	Valid
KS7	0.363	0.3061	Valid
KS8	0.518	0.3061	Valid
KS9	0.629	0.3061	Valid
KS10	0.404	0.3061	Valid
KS11	0.410	0.3061	Valid
KI1	0.671	0.3061	Valid
KI2	0.642	0.3061	Valid

KI3	0.664	0.3061	Valid
KI4	0.715	0.3061	Valid
KI5	0.761	0.3061	Valid
KI6	0.545	0.3061	Valid
KI7	0.52	0.3061	Valid
KI8	0.614	0.3061	Valid
KI8	0.839	0.3061	Valid
KL1	0.444	0.3061	Valid
KL2	0.569	0.3061	Valid
KL3	0.623	0.3061	Valid
KL4	0.685	0.3061	Valid
KL5	0.437	0.3061	Valid
KL6	0.511	0.3061	Valid
KL7	0.650	0.3061	Valid
KL8	0.593	0.3061	Valid
KP1	0.801	0.3061	Valid
KP2	0.841	0.3061	Valid
KP3	0.737	0.3061	Valid

3.1.2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui apakah kuesioner dapat diandalkan. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

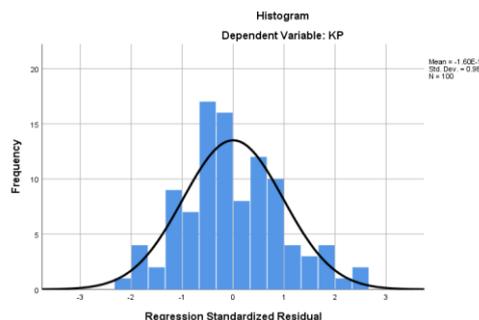
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.911	0.914	31

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada Tabel 4, nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan termasuk diantara nilai 0.800-1.000. Sehingga kuesioner penelitian ini termasuk memiliki nilai reliabilitas sangat tinggi [10].

3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar model atau persamaan regresi pada penelitian dipastikan memenuhi asumsi-asumsi klasik persamaan regresi linear berganda agar menjadi persamaan yang bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimation*). Uji asumsi klasik dilakukan dengan memeriksa hasil analisis regresi pada persamaan regresi penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25. Beberapa pengujian yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

3.2.1. Uji Normalitas



Gambar 2. Histogram Data Residual Persamaan Regresi

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa kurva distribusi pada histogram dari regresi penelitian ini membentuk lonceng, sehingga dapat dikatakan mengikuti fungsi distribusi normal[11].

3.2.2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Spearman Correlations

			KS	KI	KL	ABS_RE S
Spearman's rho	KS	Correlation Coefficient	1.000	.615**	.467**	-.144
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.153
		N	100	100	100	100
	KI	Correlation Coefficient	.615**	1.000	.629**	-.121
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.232
		N	100	100	100	100
	KL	Correlation Coefficient	.467**	.629**	1.000	-.093
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.356
		N	100	100	100	100
ABS_RE S	Correlation Coefficient	-.144	-.121	-.093	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.153	.232	.356	.	
	N	100	100	100	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji *Spearman* pada tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel independen yaitu KS = 0.152, KI = 0.232, dan KL = 0.356 adalah lebih besar dari 0.05. Sehingga persamaan regresi pada penelitian ini dinyatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas[12].

3.2.3. Uji Multikolinearitas

Tabel 7. Statistik Kolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KS	.623	1.606
KI	.453	2.209
KL	.552	1.812

a. Dependent Variable: KP

Dengan melihat pada kolom VIF pada tabel 7 bahwa nilai VIF masing-masing variabel adalah; KS = 1.606, KI = 2.209, dan KL = 1.812, sehingga nilai VIF masing-masing variabel lebih kecil dari 10. Maka dari pemeriksaan nilai VIF yang dilakukan dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas pada persamaan regresi[11]. Pada tabel 4.3 nilai TOL masing-masing variabel adalah; KS = 0.623, KI = 0.453, dan KL = 0.552. Dapat dilihat bahwa nilai TOL tiap variabel lebih besar dari 0.1, sehingga dari pemeriksaan nilai TOL persamaan regresi pada penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

3.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan regresi linear berganda[12]. Persamaan umum regresi linear berganda dapat dilihat pada (3)[11].

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e \quad (3)$$

dimana :

Y = variabel dependen $\beta_1 \dots \beta_n$ = koefisien regresi
a = nilai konstanta e = taraf kesalahan

$X_1.. X_n =$ variabel independen
sampai sebanyak n

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.		
1	(Constant)	-1.512	1.160		-1.304	.196		
	KS	.090	.032	.219	2.809	.006	.623	1.606
	KI	.272	.039	.631	6.918	.000	.453	2.209
	KL	.011	.040	.023	.282	.778	.552	1.812

a. Dependent Variable: KP

Berdasarkan hasil pada tabel 8, maka persamaan regresi penelitian ini menjadi (4).

$$KP = -1.512 + 0.090KS + 0.272KI + 0.011KL \quad (4)$$

Nilai koefisien masing-masing variabel independen KS, KI, dan KL bernilai positif, yang berarti variabel-variabel independen penelitian memiliki hubungan searah atau positif terhadap variabel dependen KP.

Pengujian-pengujian yang dilakukan dalam uji hipotesis menggunakan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.1. Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.105	3	75.702	56.452	.000 ^b
	Residual	128.735	96	1.341		
	Total	355.840	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KL, KS, KI

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 9, nilai F_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 56.452 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. Diketahui nilai F_{Tabel} sebesar 2.14. Dengan demikian nilai F_{hitung} sebesar 56.452 lebih besar dari nilai F_{Tabel} sebesar 2.14, dan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.10. Sehingga hipotesis yang diterima adalah H_{a1} yaitu :

H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersamaan dengan Kepuasan Pengguna.

3.3.2. Uji t

Tabel 10. Hasil Uji t

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	-1.512	1.160		-1.304	.196		
	KS	.090	.032	.219	2.809	.006	.623	1.606
	KI	.272	.039	.631	6.918	.000	.453	2.209
	KL	.011	.040	.023	.282	.778	.552	1.812

a. Dependent Variable: KP

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 10 nilai t_{hitung} masing-masing variabel independen KS sebesar 2.809, dan KI sebesar 6.918 lebih besar dari nilai t_{Tabel} sebesar 1.660 dan nilai signifikansi variabel KS sebesar 0.006 dan KI sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.10. Sehingga untuk variabel KS dan KI hipotesis yang diterima adalah H_{a2} dan H_{a3} yaitu :

H₀₂ : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna.

H₀₃ : Terdapat pengaruh yang signifikan antar Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna.

Sedangkan nilai t_{hitung} variabel KL sebesar 0.282 lebih kecil dari nilai t_{tabel} sebesar 1.660 dan nilai signifikansi variabel KL sebesar 0.778 lebih besar dari 0.10. Sehingga untuk variabel KL hipotesis yang diterima adalah H₀₄ yaitu :

H₀₄ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

3.3.3 Uji R²

Tabel 11. Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.799 ^a	.638	.627	1.15801	2.040

a. Predictors: (Constant), KL, KS, KI

b. Dependent Variable: KP

Berdasarkan tabel 11 nilai R² yang diperoleh adalah sebesar 0.638 atau 63.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan memberi pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 63.8% terhadap Kepuasan Pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan digital UMM. Sedangkan 36.2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3.4. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kuesioner

Indikator	Jml Item	Kriteria Jawaban					Rata-Rata	Ket
		STS	TS	R	S	SS		
		F	F	F	F	F		
Kenyamanan Akses (<i>Convenience of Access</i>)	2	1	2	18	116	62	4.17	Baik
Bahasa (<i>Language</i>)	2	1	1	21	129	48	4.11	Baik
Ketersediaan (<i>Availability</i>)	2	2	14	58	90	36	3.72	Baik
Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>)	2	2	6	63	101	28	3.74	Baik
Waktu Tanggap (<i>Response Time</i>)	1	0	4	25	58	13	3.8	Baik
Pemulihan Kesalahan (<i>Error Recovery</i>)	2	4	9	113	64	10	3.34	Cukup
Rata-Rata Skor Total KS	11	10	36	298	558	197	3.81	Baik
Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	1	0	8	30	54	8	3.62	Baik
Relevansi (<i>Relevance</i>)	3	4	21	80	149	46	3.71	Baik
Keandalan (<i>Reliability</i>)	2	0	4	43	112	41	3.95	Baik
Terkini (<i>Currency</i>)	1	0	4	44	39	13	3.61	Baik
Bentuk Keluaran (<i>Format of Output</i>)	2	0	5	27	119	49	4.06	Baik

Rata-Rata Skor Total KI	9	4	42	224	473	157	3.79	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3	0	9	88	159	44	3.79	Baik
Empati (<i>Emphaty</i>)	4	5	22	143	169	61	3.65	Baik
Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1	1	7	47	34	11	3.47	Baik
Rata-Rata Skor Total KL	8	6	38	278	362	116	3.64	Baik
Kepuasan Informasi	1	1	3	14	59	23	4.00	Baik
Kepuasan Menyeluruh	1	0	4	24	53	19	3.87	Baik
Mengunjungi Kembali (<i>Revisit</i>)	1	0	1	20	48	31	4.09	Baik
Rata-Rata Skor Total KP	3	1	8	58	160	73	3.99	Baik
Rata-Rata Skor Total	31	21	124	858	1553	543	117.71	

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, R = Ragu-Ragu, S = Setuju, SS = Sangat Setuju, F = Frekuensi

Tabel 13. Pedoman Interpretasi Rata-Rata Skor

Interval Skor	Interpretasi
1.00 – 1.79	Sangat Tidak Baik
1.80 – 2.59	Tidak Baik
2.60 – 3.39	Cukup
3.40 – 4.19	Baik
4.20 – 5.00	Sangat Baik

Nilai rata-rata skor total variabel-variabel penelitian diinterpretasikan berdasarkan pedoman interpretasi rata-rata skor menurut Muhidin pada tabel 13[13]. Pada tabel 12, nilai rata-rata total variabel independen KS, KI, dan KL sebesar 3.81, 3.79, dan 3.64 diinterpretasikan dalam kategori baik. Begitu pula dengan nilai rata-rata skor variabel dependen KP sebesar 3.99 diinterpretasikan dalam kategori baik. Hasil analisis statistik deskriptif tersebut membuktikan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dari sistem informasi perpustakaan digital UMM yang baik menghasilkan tingkat Kepuasan Pelanggan yang baik dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan digital UMM.

Tabel 14. Pedoman Tingkatan Persentase Kesuksesan

Tingkat	% Kesuksesan	Interpretasi
1	0 – 20	Sangat Tidak Sukses
2	21 – 40	Tidak Sukses
3	41 – 60	Cukup Sukses
4	61 – 80	Sukses
5	81 – 100	Sangat Sukses

Tingkat kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM dihitung menggunakan (5) yang mengacu pada penelitian Utami[14].

$$\text{Persentase Kesuksesan SI} = \frac{\text{Bobot Rata-Rata Item Pengukuran}}{\text{Nilai Maksimal Skala Pengukuran}} \times 100\% \quad (5)$$

Bobot rata-rata item pengukuran dihitung menggunakan (6).

$$\text{Bobot rata-rata item pengukuran} = \frac{\text{Total rata-rata item pengukuran}}{\text{Total item pengukuran}} \quad (6)$$

Pada tabel 12, nilai total rata-rata item pengukuran adalah sebesar 117.71 dan total item pengukuran sebanyak 31. Sehingga berdasarkan (6), nilai bobot rata-rata item pengukuran adalah sebesar 3.79, dan berdasarkan (5) persentase kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM adalah sebesar 75.8%. Mengacu pada skala penilaian untuk menentukan *ranking* efektivitas oleh Purwanto pada tabel 14, maka tingkat interpretasi kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM berada pada kategori sukses[15].

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersamaan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sistem informasi perpustakaan digital UMM merupakan sistem informasi yang memiliki kualitas yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna.
- 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi perpustakaan digital UMM telah mumpuni sehingga pengguna merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
- 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan atau disajikan oleh sistem informasi perpustakaan digital UMM lengkap, terpercaya dan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memenuhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.
- 4) Terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi perpustakaan digital UMM masih perlu ditingkatkan dan disosialisasikan, karena banyaknya pengguna yang tidak mengetahui adanya layanan tersebut sehingga pengguna tidak manfaat darinya yang menyebabkan minimnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
- 5) Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan digital UMM berada pada kategori baik.
- 6) Tingkat kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital UMM adalah sebesar 75.8% dan berada dalam kategori sukses.

Referensi

- [1] W. H. DeLone and E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [2] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *MIS Q.*, vol. 12, no. 2, p. 259, Jun. 1988.
- [3] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012.
- [4] J. W. Creswell, *RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi 4. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2016.
- [5] Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: ZIFATAMA Publishing, 2008.
- [6] R.-J. Mora and B. Kloet, "Digital forensic sampling," *Digit. Forensic Sampl.*, vol. 1, 2010.
- [7] J. Iivari, "An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success," *ACM SIGMIS Database*, vol. 36, no. 2, pp. 8–27, 2005.
- [8] M. A. Fathoni, "Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online UMM," *Kinetik*, vol. 2, no. 3, pp. 197–206, Jul. 2017.
- [9] R. Likert, "A TECHNIQUE FOR THE MEASUREMENT OF ATTITUDES," *Arch. Psychol.*, vol. 22, no. 140, pp. 3–55, 1932.
- [10] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS 19*, 5th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- [11] S. Yamin, L. A. Rachmach, and H. Kurniawan, *Regresi dan Korelasi Dalam Genggaman Anda*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [12] D. N. Gujarati, *Basic Econometrics*, 4th Ed. The McGraw-Hill Companies, 2004.
- [13] Abdurahman and Muhidin, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2007.
- [14] A. W. Utami and F. Samopa, "Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D & M IS Success Model (Studi Kasus : ITS Surabaya)," *J. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 5, pp. 294–309, 2013.
- [15] A. Purwanto, "Rancangan dan Implementasi Model Pemeriksaan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia atas Aplikasi E-Government di Pemerintah Daerah : Studi Kasus Kabupaten Sragen," Universitas Gajah Mada, 2007.