

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP *WEBSITE*  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
MEULABOH**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**RAHMAT SYUKRI**

NIM. 180503105

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**DARUSSALAM- BANDA ACEH**

**2023 M/1444 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan Oleh :**

**RAHMAT SYUKRI  
NIM. 180503105**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**Disetujui Oleh :**

**جامعة الرانيري**

**Pembimbing I A R - R A N I R Y Pembimbing II**

*Nurhayati Ali Hasan*

**Nurhayati Ali Hasan, M.LIS**

**NIP. 197307281999032002**

*Cut Putroe Yuliana*

**Cut Putroe Yuliana M.IP.**

**NIP.198507072019032017**

**SKRIPSI**

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus dan  
Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Starta Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/ Tanggal**

**Kamis 22 juni 2023**

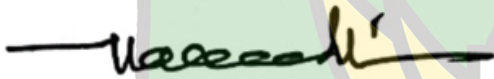
**3 Zulhijjah 1444**

**Darussalam - Banda Aceh**

**PANITIA SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI**

**Ketua**

**Sekretaris**



**Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.LIS.**  
**NIP. 197101101999031002**



**Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag.,S.S., MA**  
**NIP. 197011071999031002**

**Penguji I**

**Penguji II**



**Drs. Syukrinur, M.LIS.**  
**NIP. 196801252000031002**

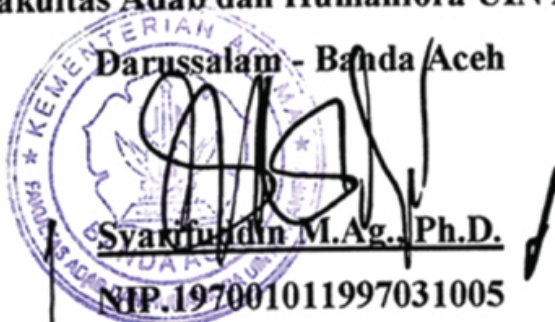


**Siti Aminah, S.IP., M.M**  
**NUPN. 9920113333**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar - Raniry**

**Darussalam - Banda Aceh**



**Syarifuddin M.Ag., Ph.D.**  
**NIP.197001011997031005**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rahmat Syukri

NIM : 180503105

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 12 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

AR-RANIR



Rahmat Syukri

NIM. 180503105



## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-nya, memberikan kesempatan dan kesehatan kepada penulis untuk menuntut ilmu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kemudian shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw. Yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiya. Karena beliau adalah yang telah membawa umatnya pada kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan. skripsi ini yang berjudul **Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) pada program studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan atau kesukaran disebabkan kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, akan tetapi berkat atas Rahmat Allah Swt, serta doa, kerja sama, dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat melewati berbagai rintangan.

Oleh karenanya dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa ucapan terima kasih ananda ucapkan kepada kedua orang tua, Ayahanda Alm. Idrus dan Ibunda Nidarwati dan Ayah sambung Dadang Huma Affan, serta adik tercinta Ria Aprizal yang telah memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa serta doa yang tulus untuk ananda menyelesaikan studi ini.

Dengan kerendahan hati, Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora berserta jajarannya, dan Bapak Mukhtaruddin, S,Ag,M.LIS selaku ketua prodi Ilmu Perpustakaan, Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku sekretaris prodi Ilmu Perpustakaan.

Dengan kerendahan hati penulis juga ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada bapak Nazaruddin, M.LIS., Ph.D. selaku pembimbing 1 dan bapak Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A. selaku pembimbing ke II yang telah meluangkan waktu guna membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis/skripsi ini. Serta bapak dan ibu dosen, para asisten, karyawan-karyawan dan semua bagian akademik fakultas Adab dan Humaniora

UIN Ar-Raniry yang telah membantu penulis selama ini. Dan penulis sangat berterima juga kepada staf pustaka yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menambah referensi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan juga kepada kepala UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan meneliti dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 dan anak-anak Agam Boco IP'18 yang telah banyak memberikan waktu, dukungan, serta motivasi dan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga segala dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi amal kebaikan dan diberikan pahala oleh Allah SWT.

Sesungguhnya penulis tidak sanggup membalas semua kebaikan dan dorongan semangat yang telah ibu dan bapak serta kawan-kawan berikan, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak kekurangan, namun hanya sedemikian kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dimasa yang akan datang.

Banda Aceh, 12 Juni 2023

Penulis,

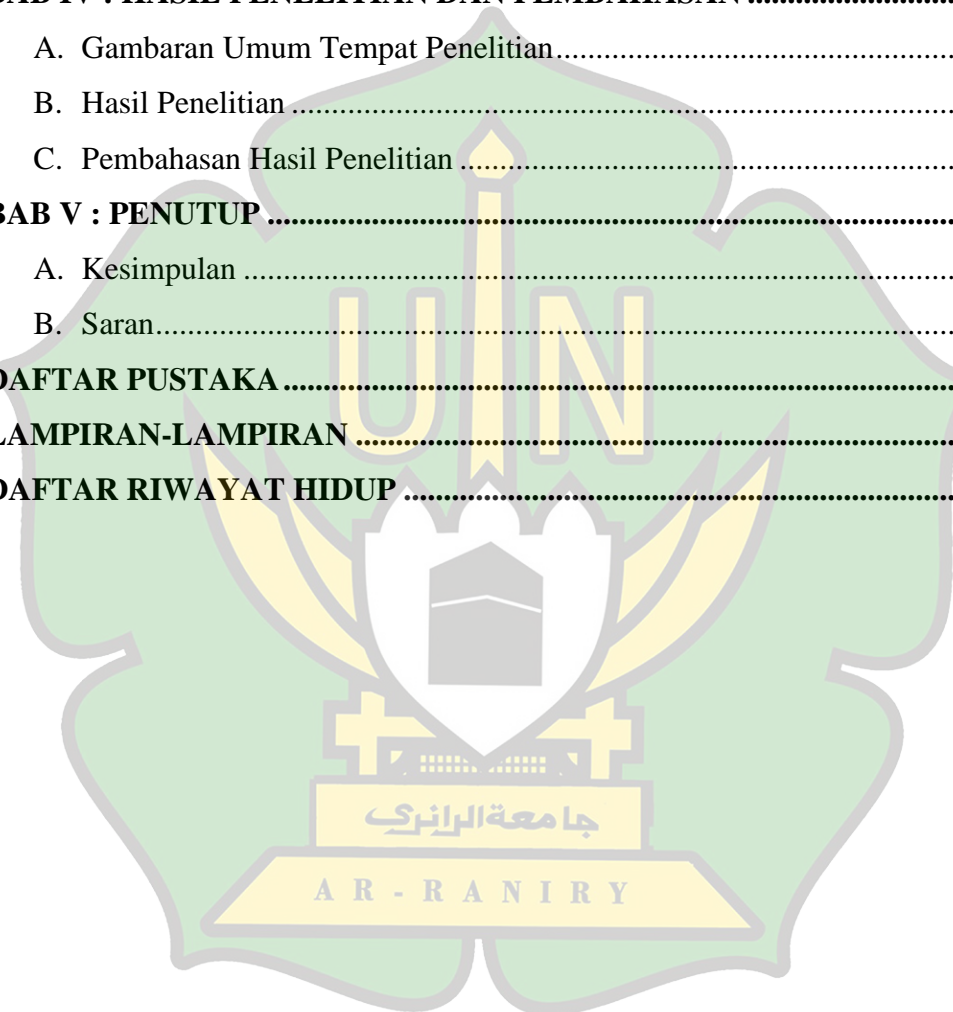
AR - RANIRY

Rahmat Syukri

## DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL .....	I
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	II
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL .....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN .....	X
ABSTRAK .....	XI
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penjelasan.....	7
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kepuasan Pemustaka.....	12
1. Definisi Kepuasan Pemustaka.....	12
2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	14
C. User Satisfaction Green And Person.....	15
D. Website Perpustakaan .....	17
1. Sejarah Perkembangan Website.....	17
2. Jenis-Jenis Website .....	19
3. Fungsi Website.....	20
4. Definisi Website Perpustakaan .....	22
E. Kerangka Berfikir.....	23
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Lokasi Dan Waktu.....	27

C. Populasi Dan Sampel .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Hipotesis.....	30
F. Validitas Dan Reliabilitas .....	32
G. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian .....	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>87</b>





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Reabilitas .....	45
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Pengujian Hipotesis .....	46
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	62



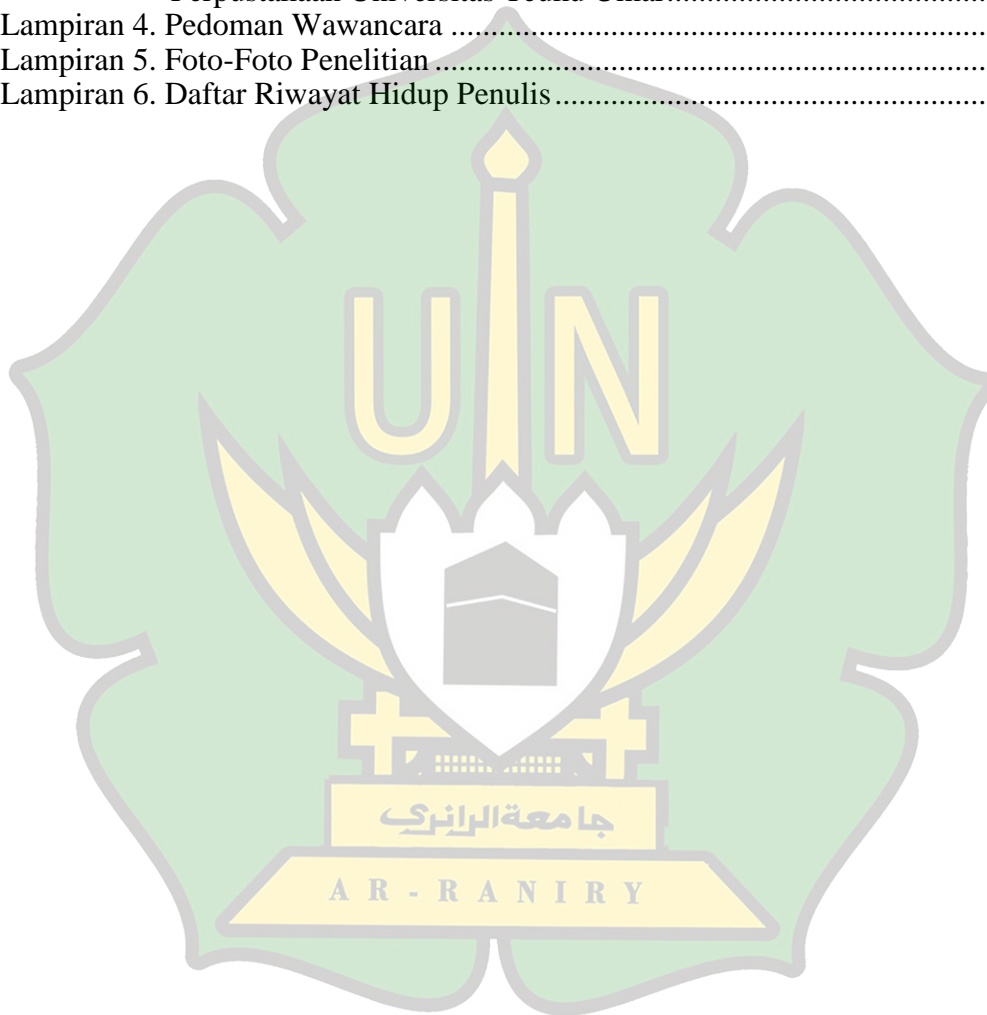
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Pembagian Dan Pengisian Angket Di UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar .....	82
Gambar 2 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Gedung A Universitas Teuku Umar .....	82
Gambar 3 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Gedung A Universitas Teuku Umar .....	83
Gambar 4 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Gedung B Universitas Teuku Umar .....	83
Gambar 5 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Sekret Mahasiswa UTU.....	84
Gambar 6 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Sekret Mahasiswa UTU.....	84
Gambar 7 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Sekret Mahasiswa UTU.....	85
Gambar 8 Pembagian Dan Pengisian Angket Di Sekret Mahasiswa UTU.....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

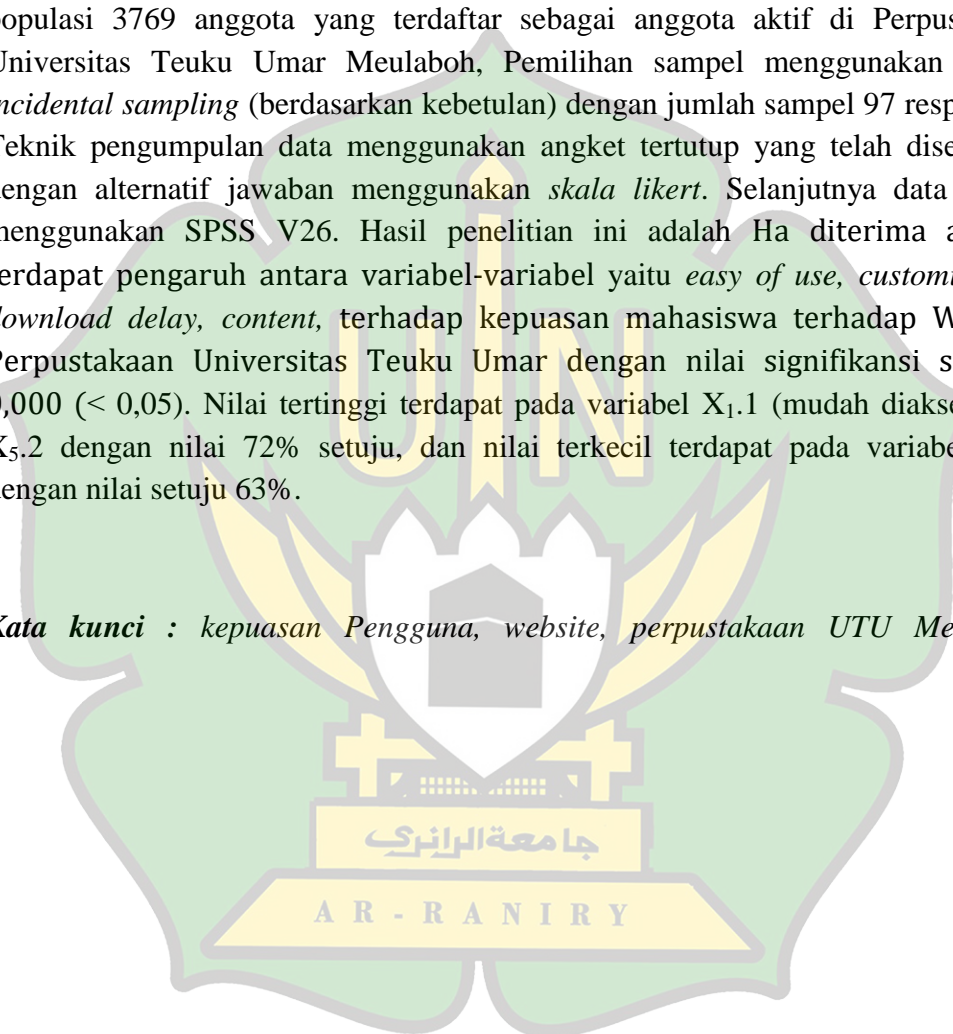
	Halaman
Lampiran 1. SK Pembimbing Tahun Akademik 2022/2023.....	56
Lampiran 2. Surat Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Banda Aceh .....	57
Lampiran3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar.....	58
Lampiran 4. Pedoman Wawancara .....	59
Lampiran 5. Foto-Foto Penelitian .....	61
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	63



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Teuku Umar Meulaboh”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh, dengan menggunakan metode *user satisfaction green and person model*, Metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan jumlah populasi 3769 anggota yang terdaftar sebagai anggota aktif di Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh, Pemilihan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* (berdasarkan kebetulan) dengan jumlah sampel 97 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup yang telah disediakan dengan alternatif jawaban menggunakan *skala likert*. Selanjutnya data diolah menggunakan SPSS V26. Hasil penelitian ini adalah  $H_0$  diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel-variabel yaitu *easy of use, customization, download delay, content*, terhadap kepuasan mahasiswa terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Nilai tertinggi terdapat pada variabel  $X_{1.1}$  (mudah diakses) dan  $X_{5.2}$  dengan nilai 72% setuju, dan nilai terkecil terdapat pada variabel  $X_{3.1}$  dengan nilai setuju 63%.

**Kata kunci :** *kepuasan Pengguna, website, perpustakaan UTU Meulaboh*



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi di era saat ini seakan tidak pernah berhenti dalam menghasilkan berbagai layanan yang dapat memberikan berbagai manfaat dan kemudahan dalam berbagai bidang seperti di bidang kesehatan, pendidikan, dan ilmu pengetahuan. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menyebabkan informasi dapat dengan mudah diakses melalui internet, internet merupakan kumpulan jaringan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia saat ini<sup>1</sup>.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi yang berada di bawah naungan Perguruan Tinggi Sebagai Unit Pelaksana Teknis, perpustakaan mempunyai peran vital dalam hal penyebaran informasi, Informasi yang dimaksud meliputi buku teks, periodikal sampai dengan laporan riset<sup>2</sup>. Oleh karena itu perpustakaan membutuhkan teknologi informasi untuk dapat memberikan layanan yang tepat dan cepat kepada setiap mahasiswa. Perkembangan perpustakaan dengan berbasis teknologi informasi ini tidak lepas dari kebijakan pemerintah yang

---

<sup>1</sup> Mizunami Fossil Museum, 'Analisis Pengaruh Kualitas Website Toko Buku Online Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan System Usability Scale (SUS)', 2019

<sup>2</sup> Kalalo Juana Debora, 'Analisa Pengaruh Kualitas Website Eresource.Stikom.Edu Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0', *Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya*, 2017.



telah diatur dalam UU No. 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 3, yang berbunyi “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”<sup>3</sup>. Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang telah menerapkan kebijakan dari UU tersebut adalah perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh.

Perpustakaan Universitas Teuku Umar merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang bernaung di bawah Universitas Teuku Umar Meulaboh. Untuk mencapai tujuan dan fungsi dari perpustakaan itu sendiri Perpustakaan Teuku Umar Meulaboh menggunakan media website, website merupakan beberapa halaman yang terkumpul dalam sebuah domain atau subdomain dan memuat informasi tertentu. Website juga dapat diartikan sebagai halaman-halaman yang saling berhubungan dan berisi kumpulan informasi yang diterbitkan oleh individu, kelompok, atau organisasi baik itu berupa dalam bentuk teks, gambar, foto, video atau multimedia, yang dapat diakses menggunakan jaringan internet, atau jaringan lokal area network.<sup>4</sup>

Didalam website resmi Perpustakaan Universitas Teuku Umar yang dapat diakses melalui <http://library.utu.ac.id/>. berisi dengan menu-menu diantaranya: profil perpustakaan, informasi seputaran perpustakaan, koleksi-koleksi digital mulai dari e-book, e-jurnal dan jurnal, OPAC dan Repository

---

<sup>3</sup> ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan’, (Jakarta:Asa Mandiri,2007), Hal. 10.

<sup>4</sup> Joko Sugeng Prianto, "Optimalisasi Pemanfaatan Website Perpustakaan UII untuk Akses Informasi Digital," Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, ISSN.0853-15442, 02 Februari 2019.

yang dapat membantu para pengguna untuk menemukan letak dari koleksi di perpustakaan. Secara garis besar ada beberapa kriteria agar sebuah website memiliki kualitas yang baik, website yang responsive terhadap semua device yang dimiliki oleh pengguna, design website yang mudah dipahami dan digunakan, kecepatan akses website yang cepat, dan konten atau informasi yang menarik dan relevan dengan pengguna.

Kualitas layanan yang diberikan melalui media website dapat dikatakan berhasil tergantung kepada bagaimana pengguna (mahasiswa) yang menjadi pengguna website tersebut, kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam sebuah website, kepuasan pengguna dalam mengakses website tersebut mempunyai pengaruh besar dalam menentukan website tersebut berkualitas atau tidak. Menurut Baihaqy, Rosidi dan Asyahdan, analisis pada tingkat kepuasan pengguna sangat diperlukan untuk mengukur suatu keberhasilan dari implementasi suatu sistem dapat dilakukan untuk mengetahui kemampuan pengguna menggunakan sistem tersebut sehingga dapat tercapai tujuan dari penggunaan sistem yang nantinya akan menggambarkan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau penerimaan user<sup>5</sup>. Oleh karena itu penelitian ini sangat penting dilakukan karena akan adanya umpan balik dari pengguna terhadap website tersebut sehingga perpustakaan akan lebih mudah dalam mengembangkan website tersebut menjadi lebih baik, juga

---

<sup>5</sup> Esther Marina Said, analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website kementerian hukum dan hak asasi manusia sumatera selatan', *skripsi*, (Palembang; Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Computer Palcomtech, 2019).

mengingat sejak website Perpustakaan Universitas Teuku Umar mulai aktif belum pernah dilakukannya penelitian mengenai bagaimana tingkat dari kepuasan pengguna terhadap website tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang telah peneliti lakukan di perpustakaan Universitas teuku umar bahwasanya jumlah anggota perpustakaan universitas teuku umar sendiri berjumlah 3.769 anggota, jumlah pengunjung pada website tersebut dalam kurun waktu 5 bulan terakhir yakni dari july 2022 sampai November 2022 berjumlah 11.321 yang mana jumlah tersebut juga terintegrasi dengan website Universitas Teuku Umar. Berdasarkan pengamatan awal yang telah penulis lakukan dengan beberapa pengguna website universitas teuku umar, didapatkan bahwa masih terdapat mahasiswa-mahasiswa yang merasa kurang puas dengan hadirnya website tersebut, hal ini disebabkan karena sering terjadinya error ketika saat sedang mengakses website perpustakaan baik itu saat mengakses opac maupun repository, selain itu terdapat pula beberapa layanan referensi yang sulit untuk diakses. Namun terdapat pula mahasiswa-mahasiswa yang merasa puas dan merasa sangat terbantu dengan adanya website tersebut, dengan kata lain, ada mahasiswa yang merasa puas dan ada mahasiswa yang merasa kurang puas.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian kali ini adalah :

1. Bagaimana kemudahan penggunaan (*easy of use*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa?
2. Bagaimana personalisasi (*customization*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa?
3. Bagaimana kecepatan akses (*download delay*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa?
4. Bagaimana penyajian data/isi (*content*) pada Website perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa?

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan (*easy of use*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa.

2. Untuk mengetahui personalisasi (*customization*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa.
3. Untuk mengetahui kecepatan akses (*download delay*) pada Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa.
4. Untuk mengetahui penyajian data (*content*) pada Website perpustakaan Universitas Teuku Umar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan bagi mahasiswa.

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan tentang bagaimana website perpustakaan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya dengan menggunakan *user satisfaction* green dan pearson.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola website perpustakaan universitas teuku umar dalam proses pengembangan dan pembaharuan website perpustakaan universitas teuku umar menjadi lebih baik, guna untuk dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan



rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan website perpustakaan.

### **E. Penjelasan istilah**

Penjelasan istilah dianggap perlu untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul guna menghindari kesalah pahaman dalam memahami suatu istilah. Adapun istilah-istilah yang perlu mendapat penjelasan adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan mahasiswa

Kepuasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.<sup>6</sup> Menurut Kohler Kepuasan didefinisikan sebagai kesenangan seseorang yang timbul karena membandingkan Kinerja yang dirasakan (atau hasil) dari suatu produk (Website) terhadap ekspektasi mereka jika kinerja dari suatu produk gagal maka pelanggan akan menjadi tidak puas tetapi ketika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan merasa puas sedangkan ketika kinerja melebihi ekspektasi para pelanggan akan merasa sangat puas atau senang.<sup>7</sup> Adapun kepuasan yang dimaksud dalam skripsi ini ialah perasaan puas yang dirasakan oleh para pengguna Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar, dengan menggunakan model *user*

---

<sup>6</sup> kepuasan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://kbbi.web.id/puas>, di akses pada 12 desember 2022.

<sup>7</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 'Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Informasi Perpustakaan Nasional Tahun 2020'.

*satisfaction green* dan *pearson* berdasarkan empat variable yaitu, kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, dan isi.

pemustaka dalam Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>8</sup>

Adapun menurut suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, koleksi perpustakaan maupun fasilitas lainnya.<sup>9</sup>

Adapun pengguna yang dimaksud dalam skripsi ini ialah para pemustaka atau mahasiswa Universitas Teuku Umar Meulaboh yang menggunakan Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar <http://library.utu.ac.id/>.

#### b. Website perpustakaan

Website merupakan beberapa halaman yang terkumpul dalam sebuah domain atau subdomain dan memuat informasi tertentu. Website juga dapat diartikan sebagai halaman-halaman yang saling berhubungan dan berisi kumpulan informasi yang diterbitkan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Sebuah situs web ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses menggunakan jaringan internet, atau jaringan lokal area network<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> *ibid.*, hal 3

<sup>9</sup>Erny Puspa."Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, Jurnal, (Jakarta; Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, 2016.)

<sup>10</sup> Joko Sugeng Prianto, "Optimalisasi Pemanfaatan Website Perpustakaan UII untuk Akses Informasi Digital," Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, ISSN.0853-15442, 02 Februari 2019. Hlm 96.

Perpustakaan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi yang berada di bawah naungan Perguruan Tinggi diproyeksikan sebagai jantung Perguruan Tinggi, Sebagai Unit Pelaksana Teknis, perpustakaan mempunyai peran vital sebagai mitra dalam hal penyebaran informasi, Informasi yang dimaksud meliputi buku teks, periodikal sampai dengan laporan riset<sup>11</sup>.

Adapun website perpustakaan yang penulis maksud dalam skripsi ini ialah Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar yang berisi tentang menu-menu berupa E-book, E-jurnal, layanan-layanan yang terdapat di perpustakaan dan juga informasi-informasi yang berkaitan dengan Perpustakaan Universitas Teuku Umar.

---

<sup>11</sup> Kalalo Juana Debora, 'Analisa Pengaruh Kualitas Website Eresource.Stikom.Edu Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0', Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya, 2017

## BAB II

### TIJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Kajian kepuasan pengguna terhadap website telah mengalami perkembangan yang signifikan sejak diperkenalkan pertama kali pada tahun 1990-an. Pada awalnya, kajian kepuasan terhadap website lebih difokuskan pada pengukuran aspek-aspek seperti kecepatan akses dan ketersediaan informasi. Namun seiring berkembangnya teknologi dan semakin banyaknya instansi atau organisasi yang menggunakan media website, maka kajian kepuasan terhadap website menjadi sebuah kajian yang semakin penting untuk dikaji dan melibatkan banyak aspek yang harus diukur.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik kepuasan mahasiswa terhadap website perpustakaan, pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Esther Marina Said : 2019) terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa seperti, kemudahan (*ease of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses (*download delay*), penyajian data (*content*).<sup>12</sup> Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Evi Sulastri : 2019) juga terdapat beberapa faktor yaitu, Isi (*Conten*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan

---

<sup>12</sup> Esther Marina Said, "Analisis Tingkatkepuasan Pengguna Terhadap Website Kementriah Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatera Selatan," 2019, <https://sumsel.kemenkumham.go.id>.

(*ease of use*), ketepatan waktu (*timelines*).<sup>13</sup> Pada penelitian (Warhamni : 2018) terdapat tiga faktor yaitu, kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*service interaction*).<sup>14</sup> Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Asep Irama : 2018) juga menggunakan metode yang sama dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan tiga faktor antara lain kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*service interaction*).<sup>15</sup> Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Muzanamil : 2019) juga terdapat tiga faktor untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap website yaitu kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), interaksi pelayanan (*service interaction*), kemudian peneliti juga menggunakan model *system usability scale* (SUS).<sup>16</sup>

Berdasarkan beberapa penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap website dapat diukur dengan menggunakan beberapa faktor. Namun pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode *user satisfaction green and pearson* yang terdiri dari 4

---

<sup>13</sup> Evi Sulastri, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs),” skripsi, (Banda Aceh; Fakultas Adab Dan Humaniora Univ Ersitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019).

<sup>14</sup> Warhamni, “Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Halaman Web Upt Perpustakaan Unsyiah),” skripsi, (Banda Aceh; fakultas adab dan humaniora universitas islam negeri ar-raniry, 2018).

<sup>15</sup> Asep Irama, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Website Uin Raden Fatah Palembang),” (2018), <http://repository.radenfatah.ac.id/9128/>.

<sup>16</sup> Museum.



variabel yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, dan *content*. Selain itu peneliti juga menambahkan satu variable tambahan yang peneliti anggap penting yang tidak terdapat pada penelitian sebelumnya yaitu pengalaman pengguna (*user experience*). Menurut definisi dari ISO 9241-210, *user experience* adalah persepsi seseorang dan responya dari penggunaan sebuah produk, sistem, atau jasa. *User experience* (UX) menilai kepuasan dan kenyamanan seseorang terhadap sebuah produk, sistem, dan jasa.<sup>17</sup> *User experience* sangat penting dalam mengukur kepuasan pengguna hal ini disebabkan karena *user experience* mencakup semua aspek interaksi secara langsung antara pengguna dengan produk atau layanan, termasuk antarmuka pengguna, kinerja, dan lainnya, *user experience* yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan begitu pula sebaliknya<sup>18</sup>.

## B. Kepuasan Pemustaka

### 1. Definisi kepuasan pemustaka

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu “*satis*” yang berarti

<sup>17</sup> Mendiola B. Wiryawan, “*user experience (ux) sebagai bagian dari pemikiran desain dalam pendidikan tinggi desain komunikasi visual*”. 2018. Diakses pada 22 juni 2023 dari situs <https://media.neliti.com/media/publications/167462-ID-user-experience-ux-sebagai-bagian-dari-p.pdf>

<sup>18</sup> Yusrina Aziati, ‘*Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model delone&Mclean*’, File:///C:/Users/VERA/Downloads/ASKEP\_AGREGAT\_ANAK\_and\_REMAJA\_PRIN T.Docx, 2020.

cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat, kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya memenuhi kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”<sup>19</sup>. Menurut Richard Oliver kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”.<sup>20</sup> Sedangkan Menurut Kotler “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan-harapannya (*ekspektasi*) mereka”.<sup>21</sup> Dari definisi diatas kepuasan dapat diartikan sebagai penilaian terhadap suatu produk barang atau jasa yang dapat memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dengan membandingkan hasil kerja, Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas dan jika melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau senang.

Pemustaka menurut Undang-undang RI NO. 43 Tahun 2007, tentang perpustakaan, menjelaskan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>22</sup> Kepuasan pemustaka menurut kamus

<sup>19</sup> ‘Arti Kata Puas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online’.

<sup>20</sup> Ken Sudarti, “*Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang)*, 2012. Diakses pada 18 februari 2023 dari situs <https://media.neliti.com/media/publications/24173-ID-menciptakan-kepuasan-dan-loyalitas-pelanggan-melalui-citra-dan-service-recovery.pdf>

<sup>21</sup> Fransiska Rahayuningsih. “*Mengukur Kepuasan Pemustaka*”. ( yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal, 9

<sup>22</sup> Republik Indonesia, “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*”, (Jakarta:Asa Mandiri,2007), Hal. 3.

kepuستakawanan Indonesia adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>23</sup> Kepuasan pemustaka juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka itu sendiri dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

## 2. Manfaat pengukuran kepuasan pengguna

Pengukuran kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam menyediakan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, karena apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Dan juga tingkat kepuasan pengguna merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimumkan dampak pelayanan terhadap populasi para pengguna.

Menurut Irawan ada beberapa manfaat dari dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pengguna antara lain<sup>24</sup> :

---

<sup>23</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "*Kamus Kepustakawan Indonesia*". (Yogyakarta:Pustaka Book Publisher), Hal.155.

<sup>24</sup> Fransiska Rahayuningsih. "*Mengukur Kepuasan Pemustaka...*", hal 16

1. Pengukuran kepuasan pemustaka dapat menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pemustaka
2. Pengukuran kepuasan bisa dijadikan sebagai dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan menyebabkan pada peningkatan mutu dan kepuasan pemustaka meningkat.
3. Pengukuran kepuasan dapat memberikan umpan balik kepada perpustakaan, terutama ketika pengguna itu sendiri yang mengukur kinerja dari pelayanan perpustakaan.
4. Pengukuran kepuasan dapat memberi tahu kepada perpustakaan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan serta bagaimana harus melakukannya.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya penelitian tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna dapat memberikan banyak manfaat terhadap perpustakaan diantaranya, perpustakaan dapat mengetahui kemauan dan harapan dari para pemustaka, sehingga akan lebih mudah dalam proses menjalankan perpustakaan, hal ini disebabkan karna langkah-langkah yang sudah disusun dan terstruktur, dan

juga perpustakaan mendapat kepuasan tersendiri apabila pemustaka terus menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan.

### C. Metode *User Satisfaction Green and Pearson*

Model *user satisfaction green and pearson* diperkenalkan pertama kali pada tahun 2009, Pada awalnya Green and Pearson melakukan perbandingan model penelitian agarwal dan venkatesh dan model penelitian palmer dengan menggunakan metode *confirmatory factor analysis* (CFA), kemudian penelitian pun dilanjutkan setelah lima tahun kemudian yang dilakukan terhadap sebuah *website*. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan pada tahun 2009 D.T. Green dan J.,Pearson, "*The Examination of two website usability instruments for use in B2C e-commerce Organization*". Kemudian baru pada tahun 2009 Green and Pearson merumuskan empat variable terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sebuah *website*. Keempat variable tersebut dinilai memiliki nilai yang kuat (*robust*), akan tetapi sangat sesuai (*parsimonius*) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap penggunaan sebuah *website*. Keempat variable tersebut, diantaranya:

1. Kemudahan (*Ease of use*).

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*)

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

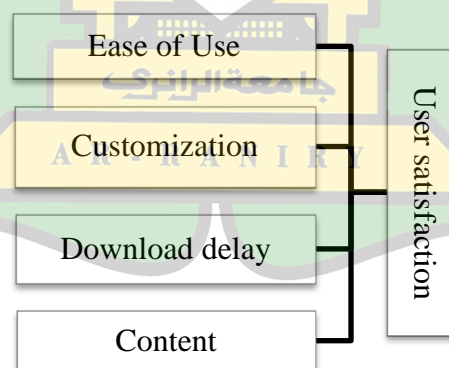
### 3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download delay*)

Variable ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

### 4. Penyajian informasi (*Content*)

Variable ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.<sup>25</sup>

Dari pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa metode pengukuran kepuasan pengguna model *user satisfaction green and pearson*, adalah metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan atau website dengan menggunakan empat variable utama yaitu kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, dan penyajian informasi dari layanan atau *website* tersebut.



Tabel 2.1: *User Satisfaction Model Green and Perason*

<sup>25</sup> Anni Dwi Putri, “pengukuran tingkat kepuasan layanan website balai besar wilayah sungai sumatera viii menggunakan metode green and pearson”,(Palembang STMIK Palcomtech, 2021), diakses pada tanggal 18 desember 2022 dari situs <http://repo.palcomtech.ac.id>.



## D. Website Perpustakaan

### 1. Sejarah perkembangan website

Sebuah *website*, atau dikenal juga dengan situs web, adalah sekumpulan halaman web yang ditampilkan dalam sebuah domain. *Website* disimpan di dalam server hosting yang dapat diakses lewat jaringan seperti jaringan internet atau lewat jaringan area lokal hosting yang dapat diakses lewat jaringan seperti jaringan internet atau lewat jaringan area lokal lewat alamat internet yang juga dikenal dengan nama *uniform resource locator* (URL). *Website* yang dapat diakses tersebut secara kolektif disebut *world wide web* (WWW). Halaman web merupakan dokumen berisi teks yang ditulis (paling sederhana) dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML). Halaman web dapat memanggil elemen-elemen lain yang biasa ditampilkan dalam sebuah web, seperti elemen gambar, video, dan sebagainya.<sup>26</sup>

*Website* dikembangkan pertama kali oleh Sir Timothy Tim Berners Lee pada tahun 1989 yang bekerja di laboratorium fisika partikel eropa atau lebih dikenal dengan CERN, hanya saja kala itu web masih berjalan tanpa terhubung dengan jaringan. CERN (*Consei pour la recherche nuclaire*) merupakan sebuah organisasi yang didirikan oleh 18 negara di Eropa. Pada bulan maret 1989, Tim Berners dan peneliti lainnya dari CERN mengusulkan

---

<sup>26</sup> Direktorat Perencanaan dan Sistem Informasi, “Modul pelatihan dan pengembangan *website*”, (universitas padjajaran, 2016), hal. 2.

suatu protokol sistem distribusi informasi di Internet yang memungkinkan para anggotanya yang tersebar di seluruh dunia saling berbagi informasi dan bahkan untuk menampilkan informasi tersebut dalam bentuk grafik Secara ringkas.<sup>27</sup> *Website* semakin populer ketika mulai terhubung dengan jaringan internat yaitu pada akhir tahun 80-an. Saat itu di laboratorium CERN yang berlokasi di kota Geneva, Swiss menyatakan bahwa web bisa diakses melalui jaringan dan dimiliki oleh siapapun dan pada tanggal 30 april 1993 CERN mempublikasikan *website* ke publik dan menyatakan dapat digunakan secara gratis oleh semua orang.

## 2. Jenis-jenis website

Pada dasarnya website dapat dibagikan ke dalam dua bagian yaitu:

### a. Website statis

*Website* statis merupakan website yang halamannya harus diedit secara manual untuk proses perubahan konten. Biasanya lawan web statis menggunakan format HTML. *Website* statis memberikan informasi yang sama kepada semua pengunjung web. Sama halnya seperti brosur atau pamphlet, *website* memberikan informs yang konsisten dan standar untuk periode yang lama.

---

<sup>27</sup> Direktorat Perencanaan dan Sistem Informasi, “Modul pelatihan dan pengembangan *website*.... hal. 19

### b. Website dinamis

*Website* dinamis adalah website yang secara spesifik dirancang agar konten dan laman yang terdapat dalam *website* tersebut dapat diperbarui atau diubah secara berkala, mudah, dan otomatis. Format laman web dinamis ditulis dengan bahasa skrip, diantaranya adalah PHP, ASP, dan lainnya. Selain itu, konten website tidak disimpan langsung di laman webnya, akan tetapi disimpan di sebuah server basis data (*database*). Data tersebut ditampilkan dalam laman web dinamis dengan menggunakan bahasa skrip.<sup>28</sup>

### 3. Fungsi website

*Website* itu sendiri mempunyai fungsi yang bermacam-macam, tergantung dari tujuan dan jenis website yang dibangun, tetapi secara garis besar dapat berfungsi sebagai :

#### a. Media promosi

Sebagai media promosi dapat dibedakan menjadi media promosi utama, misalnya *website* yang berfungsi sebagai *search engine* atau toko *online*, atau sebagai penunjang promosi utama, namun *website* dapat berisi informasi yang lebih lengkap daripada media promosi *offline* seperti Koran atau majalah.

---

<sup>28</sup> Direktorat Perencanaan dan Sistem Informasi, “Modul pelatihan dan pengembangan *website* ...hal. 2-3

b. Fungsi informasi

Situs memiliki fungsi informasi yang lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena mengingat tujuan dari pada situs tersebut adalah untuk menyampaikan informasi dengan benar kepada setiap pemakainya. Seperti *website* portal, radio, tv, *library*, referensi dan lainnya, yang menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet.

c. Fungsi pendidikan

Dengan adanya komunitas yang membangun *website* sebagai media pendidikan yang khusus membuat konten yang berisi informasi atau artikel yang sarat dengan informasi ilmiah seperti Wikipedia, academia, scrip dan sebagainya.

d. Fungsi komunikasi

Sekarang banyak terdapat *website* yang dibangun khusus untuk berkomunikasi seperti form yang dapat memberikan fasilitas bagi para anggotanya untuk saling berbagi informasi atau untuk pemecahan masalah tertentu, maka *website* harus dilengkapi dengan fasilitas yang meberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail*, *form contact*, *chattaing form*, dan lain-lain.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Rudika Harmingtyas, “*analisis layanan website sebagai media promosi, media transaksi dan media informasi dan pengaruhnya terhadap brand image perusahaan pada hotel ciputra di kota*

#### 4. Definisi website perpustakaan

Perpustakaan merupakan lembaga atau institusi penyedia informasi sedangkan website adalah sebuah aplikasi atau halaman-halaman yang terdapat didalam teknologi internet yang dapat menampilkan teks, gambar diam dan bergerak, animasi, ataupun gabungan dari semuanya. Jadi berdasarkan definisi singkat diatas dapat disimpulkan bahwa website perpustakaan adalah halaman-halaman web yang terhubung dengan jaringan yang berisi informasi-informasi seputaran perpustakaan yang diperuntukan bagi para penggunanya, dengan menampilkan informasi baik itu berupa teks, gambar diam dan bergerak, animasi maupun gabungan dari keduanya.

Adanya web di perpustakaan dapat membantu untuk mengatasi bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap resiko rusak karena usia, penanganan yang keliru, metode dan ruang penyimpanan yang tidak tepat, serta kelembaban. Selain dari itu situs web perpustakaan juga memberi peluang baru bagi pengguna untuk bebas menggunakan perpustakaan tanpa terikat oleh waktu, jarak serta prosedur perpustakaan, karena pengguna dapat bebas memanfaatkan perpustakaan hanya dengan mengakses situs web perpustakaan melalui internet.<sup>30</sup> Website perpustakaan yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian kali

---

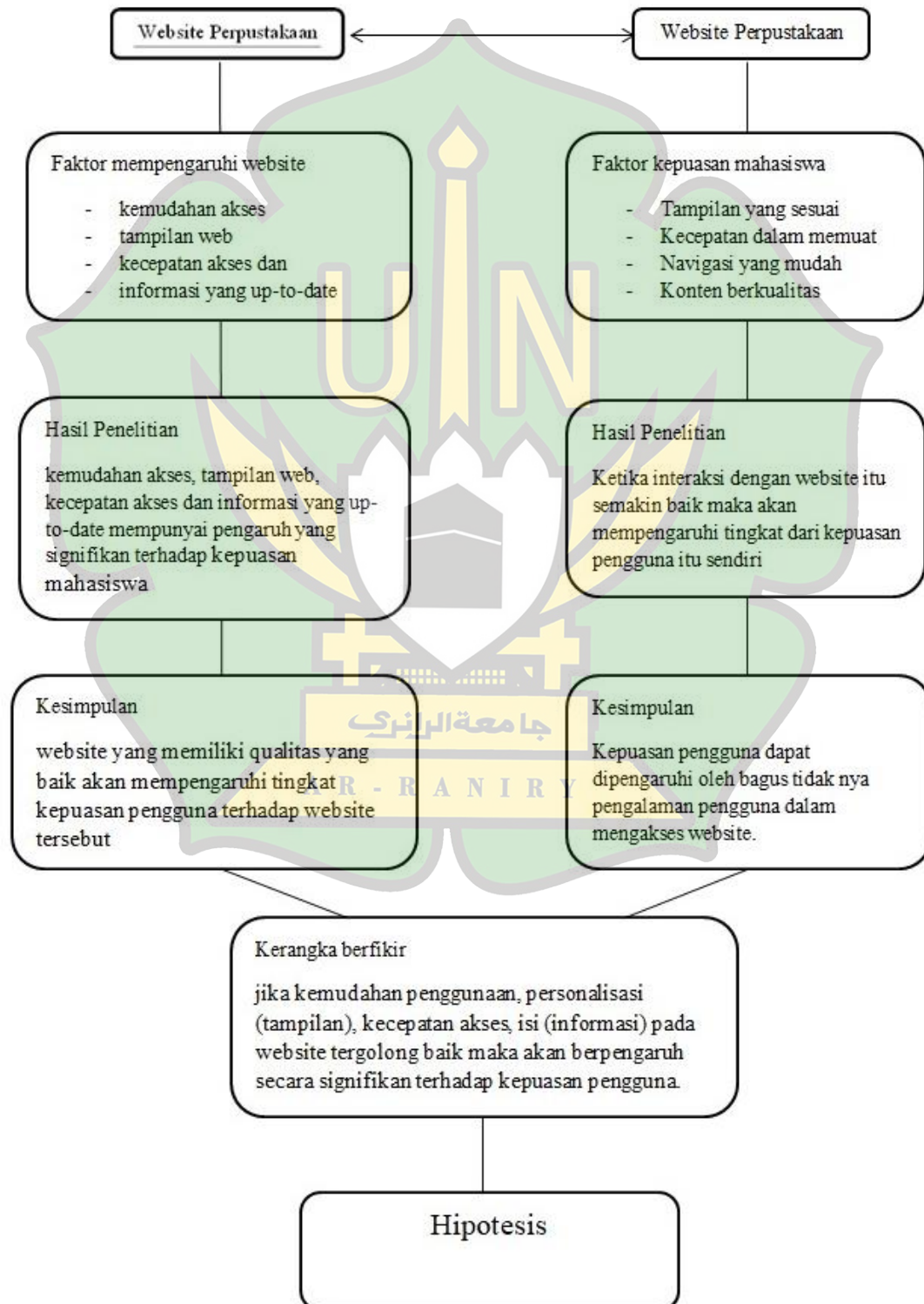
*semarang*”, jurnal stie semarang, vol 6, no 3, edisi oktober 2014, diakses pada tgl 20 desember 2022 dari situs <https://media.neliti.com/media/publications/132337-ID-none.pdf>.

<sup>30</sup> Rudika Harmingtyas, “*analisis layanan website sebagai media promosi ...* hal 22



ini adalah, website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh yang berada di bawah naungan Universitas Teuku Umar Meulaboh.

### E. Kerangka Berfikir





Kerangka utama dalam penelitian ini adalah website perpustakaan dan kepuasan pengguna, untuk menghubungkan korelasi antara variabel website perpustakaan dan variabel kepuasan mahasiswa sehingga menimbulkan proses terhadap kedua variabel tersebut. Pada variabel website perpustakaan terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi bahwa website itu baik yaitu, kemudahan akses, tampilan web, kecepatan akses dan informasi yang up-to-date pada website tersebut, yang dapat mempengaruhi tingkat dari kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan berpengaruh apabila web memiliki tampilan dan desain yang sesuai, kecepatan memuat yang stabil, navigasi yang mudah dan konten yang berkualitas.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anni Dwi Putri (2021). Menunjukkan bahwa website perpustakaan yang meliputi, kemudahan akses, tampilan web, kecepatan akses dan informasi yang up-to-date mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>31</sup> Dalam hal ini website perpustakaan yang memiliki kemudahan, tampilan, kecepatan akses dan informasi yang baik akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kemudian faktor yang menghubungkan kedua variabel ini yaitu interaksi langsung dengan website itu sendiri ketika interaksi antara pengguna dengan website itu baik maka akan meningkatkan tingkat dari kepuasan pengguna. Kesimpulan dari hasil analisis terhadap kedua variabel tersebut

---

<sup>31</sup>Anni Dwi Putri, “*pengukuran tingkat kepuasan layanan website balai besar wilayah sungain sumatera viii menggunakan metode green and pearson*”, (Palembang STMIK Palcomtech, 2021), diakses pada 8 juni 2023 dari situs <http://repo.palcomtech.ac.id>.

ialah website yang memiliki kualitas yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Berdasarkan analisi kerangka berfikir di atas jika kemudahan penggunaan, personalisasi (tampilan), kecepatan akses, isi (informasi) pada website tergolong baik maka akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan website UTU terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan web UTU terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara personalisasi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara personalisasi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Ha : terdapat pengaruh yang signifikan antara isi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara isi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang mengumpulkan data di lapangan untuk mempelajari secara intensif tentang informasi atau data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, Metode kuantitatif digunakan untuk memeriksa populasi atau Sampel tertentu, menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, Sifat analitik dan kuantitatif atau statistik untuk tujuan pengujian hipotesis yang ditetapkan<sup>32</sup>.

Penelitian ini menggunakan model *user satisfaction green and pearson* sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website. Model *user satisfaction green and pearson* adalah suatu model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan dengan menggunakan empat variabel utama yaitu : kemudahan (*easy of use*), personalisasi (*customization*), kecepatan akses (*download delay*), dan penyajian data (*content*).<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, (Bandung Alfabeta, 2011).

<sup>33</sup> Anni Dwi Putri, ‘*Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera Viii Menggunakan Metode Green And Pearson*’, (Palembang STIMIK Palcomtech, 2021), diakses pada tanggal 18 desember 2022 dari situs <http://repo.palcomtech.ac.id>.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Teuku Umar, yang beralamat di Jl. Alue Peunyareng, Ujong Tanoh Darat, Meureubo, Kabupaten Aceh Barat, Aceh. Dengan durasi penelitian kurang lebih satu minggu, dimulai dari tanggal 3 April sampai dengan tanggal 10 April tahun 2023.

## C. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti<sup>34</sup>. Sedangkan menurut Sugiyono, populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>35</sup>.

Populasi didalam penelitian ini adalah pemustaka yang terdaftar sebagai anggota aktif Perpustakaan Universitas Teuku Umar yang berjumlah sebanyak 3.769 anggota.

---

<sup>34</sup> Nanang Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*”, (Jakarta: Rajawali Pers), 2012, hal. 73.

<sup>35</sup> Nanang Martono, “*Metode penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder ...*”, hal 80

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut<sup>36</sup>. Sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa yang menjadi anggota di Perpustakaan Universitas Teuku Umar, dengan menggunakan teknik *incidental sampling* (berdasarkan kebetulan) teknik ini digunakan berdasarkan kebetulan, yaitu anggota perpustakaan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin yaitu:

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

Ket :

$n$  : Ukuran Sampel

$N$  : Ukuran Populasi

$e$  : Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10% atau 0,1.

---

<sup>36</sup> Sugiono, “*Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan E&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 117.

Berdasarkan rumus diatas, maka penerikan sampel dapat dilakukan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad n = \frac{3769}{1+3769(0,1)^2} \quad n = \frac{3769}{1+3769(0,01)} \quad n = \frac{3769}{1+37,69}$$

$$n = \frac{3769}{38,69}$$

$$n = 97,41$$

Berdasarkan rumus slovin dari jumlah populasi 3,769 orang yang terdaftar sebagai anggota aktif Perpustakaan Universitas Teuku Umar maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 97,41 atau dibulatkan menjadi 97 orang sampel.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa adanya teknik dalam pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

##### **a. Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden dengan tujuan responden dapat memberikan



jawaban sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.<sup>37</sup> Adapun dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup, dimana angket tertutup adalah angket yang telah tersedia dengan alternatif dan hanya bisa diisi dengan memberi tanda ceklis (✓) atau lingkaran pada kolom jawaban yang telah disediakan.<sup>38</sup>

Angket berisi 26 pernyataan yang merujuk pada model penelitian kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Green dan Pearson, dan peneliti menambahkan satu variable yang peneliti anggap penting dalam penelitian ini yaitu, pengalaman pengguna (*user experience*).

Angket yang dibagikan ke responden berbentuk pernyataan dan dibuat berdasarkan empat pilihan alternative jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala *likert* 1-4 kategori jawaban. Berikut skala pada msing-masing jawaban:

---

<sup>37</sup> M. Sidik Priadana, "Metode Penelitian Kuantitatif", 2021, hal 59.

<sup>38</sup> Ibid. hal 13

**Tabel 3.1 skala likert**

<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Skala/Nilai</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

### **E. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah. Kenapa dikatakan sementara, karena jawaban tersebut baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh dari pengumpulan data di lapangan.<sup>39</sup> Pengertian hipotesis secara statistik diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian.<sup>40</sup> Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini yaitu Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar sebagai variable independen (X) dan kepuasan mahasiswa sebagai variable dependen (Y).

<sup>39</sup> M.Ag. Sulaiman Saat, Sitti Mania, “*Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*”, 2020.

<sup>40</sup> Sugiyono. “*Metode penelitian kombinasi*”. (Bndung,2013), hal. 224

Dari dua jenis variabel tersebut untuk menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Adapun yang akan menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan website UTU terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan web UTU terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara personalisasi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara personalisasi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara isi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara isi pada web UTU terhadap kepuasan mahasiswa

Hipotesis riset diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya, yaitu:

Ha :  $\rho \neq 0$  (terdapat pengaruh)

Ho :  $\rho = 0$  (tidak terdapat pengaruh)

## F. Validas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Validitas merupakan satu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument bisa dikatakan valid atau sah apabila instrument tersebut memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang lebih rendah. Untuk menguji validitas instrument digunakan rumus korelasi *product momen*. Jenis uji validitas yang digunakan analisis item yaitu dengan menggabungkan skor tiap item dengan skor total.

Adapun pengujian validitas didalam penelitian ini dilakukan secara statistic dengan menggunakan SPSS *versi 23.0*.

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterrangan:

$r_{xy}$  = Korelasi antara variabel x dengan y

$N$	= Jumlah Sampel
$\sum XY$	= Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y
$\sum X$	= Jumlah seluruh skor X
$\sum Y$	= Jumlah seluruh skor Y.

Ketentuan yang peneliti lakukan dalam menetapkan validitas suatu kuesioner atau angket dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dilakukan terhadap 30 sampel yang termasuk dalam populasi, namun sampel ini tidak lagi termasuk kedalam responden penelitian, kemudian hasil dari pada pengujian instrument validitas di kumpulkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien pengaruh, dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 26.0. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Versi 26.0 yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kevalidan instrument.

- b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mempunyai berbagai nama seperti kekonsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda, namun ide pokok yang terkandung yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.<sup>41</sup>

Untuk menguji reabilitas didalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$	= reliabilitas instrument
$k$	= banyaknya butir pertanyaan
$\sum ab^2$	= jumlah varian butir
$at^2$	= jumlah varian total

Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $r_{11}$ ) > 0,60 maka item dinyatakan reliable. Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* ( $r_{11}$ ) < 0,60 maka item dinyatakan tidak reliable.<sup>42</sup> Langkah uji reliabilitas pada

<sup>41</sup> Saifuddin Azhar, "Reabilitas dan Validitas". (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011).

<sup>42</sup> Eko Sugiato, "Menyusun Proposal Penelitian Kuantitatif" (2017)



penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 15 responden yang termasuk kedalam populasi tapi tidak termasuk dalam sampel. Kemudian mengumpulkan data hasil instrument ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien *Alpha*. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0.

### **G. Teknik Analisi Data**

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis data, data jadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah<sup>43</sup>. Setelah peneliti mendapatkan dan mengumpulkan semua data yang diperoleh dari angket maupun observasi, peneliti melakukan analisis data dengan tujuan untuk memperoleh data yang efektif setelah melakukan penelitian di lapangan. Dalam melakukan analisis pada data kuantitatif ini peneliti melakukannya dengan beberapa tahapan atau langkah-langkah seperti:

#### **1. Tahap Editing (Pemeriksaan)**

Peneliti melakukan edit terhadap data yang telah di kumpulkan dari hasil penelitian di lapangan. Proses editing data bertujuan agar data nanti dianalisis telah akurat dan lengkap, karena dari itu perlu adanya editing data. Pada tahap ini peneliti melakukan pemeriksaan kembali jawaban responden pada setiap item pernyataan agar sesuai dengan

---

<sup>43</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm.13

aturan yang telah di tentukan dan menghindari ketidak lengkapan dan ketidak sesuaian.

## 2. Tahap Coding (Pemberian Kode)

Setelah melakukan proses editing data, maka proses yang akan dilakukan selanjutnya adalah coding, yaitu proses pemberian kode-kode menurut jenis datanya<sup>44</sup>. Tujuan pengkodean untuk mengklasifikasi jawaban responden ke dalam kategori yang sama dan memberikan kode untuk memudahkan dalam mengholah data. Pada tahap ini peneliti melakukan pemberian kode-kode tertentu menurut kategori pada masing-masing jawaban untuk memudahkan pengolahan data.

## 3. Tabulasi (Pembenaran)

Turbulasi adalah bagian terakhir dari pengilahan data, turbulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya<sup>45</sup>. Pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada tahap tabulasi yaitu menyajikan jawaban responden yang di kelompokkan dalam masing – masing katagori yang disajikan dalam bentuk tabel.

---

<sup>44</sup> Eko Sugiarto, “*Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*”, (Yogyakarta : Suaka Media, 2017), hlm. 2010.

<sup>45</sup> Syofian Siregar, “*Metode Penelitian kuantitatif. Dilengkapi Perbandingan Manual & SPSS*” (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 25-26

Analisis data adalah kegiatan setelah data dari semua responden atau sumber data lainnya dikumpulkan. Kegiatan dalam analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>46</sup>

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan distribusi data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D".hal. 206

<sup>47</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif ...", hal 206-207

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda sendiri menjelaskan hubungan antar variabel, seperti variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen). Variabel bebas dalam analisis regresi sering disebut sebagai variabel respon dan variabel terikat sering disebut sebagai variabel prediktor. Variabel bebas adalah suatu besaran yang nilainya dapat ditentukan dari definisi yang diinginkan, variabel terikat adalah suatu besaran yang nilainya tergantung dari variabel bebas yang dipasangkan dengan nya.<sup>48</sup>

Uji korelasi memiliki interpretasi yang membuktikan kuat atau tidaknya hubungan sebuah variable yang dapat di ketahui dengan tingkat korelasinya melalui tabel interpretasi koefisien korelasi.

**Tabel 3.3 Intrepretasi koefisn korelasi**

No	Interval koefisn	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup Rendah
4	0,60 – 0,799	Kuat

<sup>48</sup> Aryo Wibisono, Mohammad Rofik, and Edy Purwanto, 'Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa', *Jurnal ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 3.1 (2019), 30–35.

5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat
---	--------------	-------------

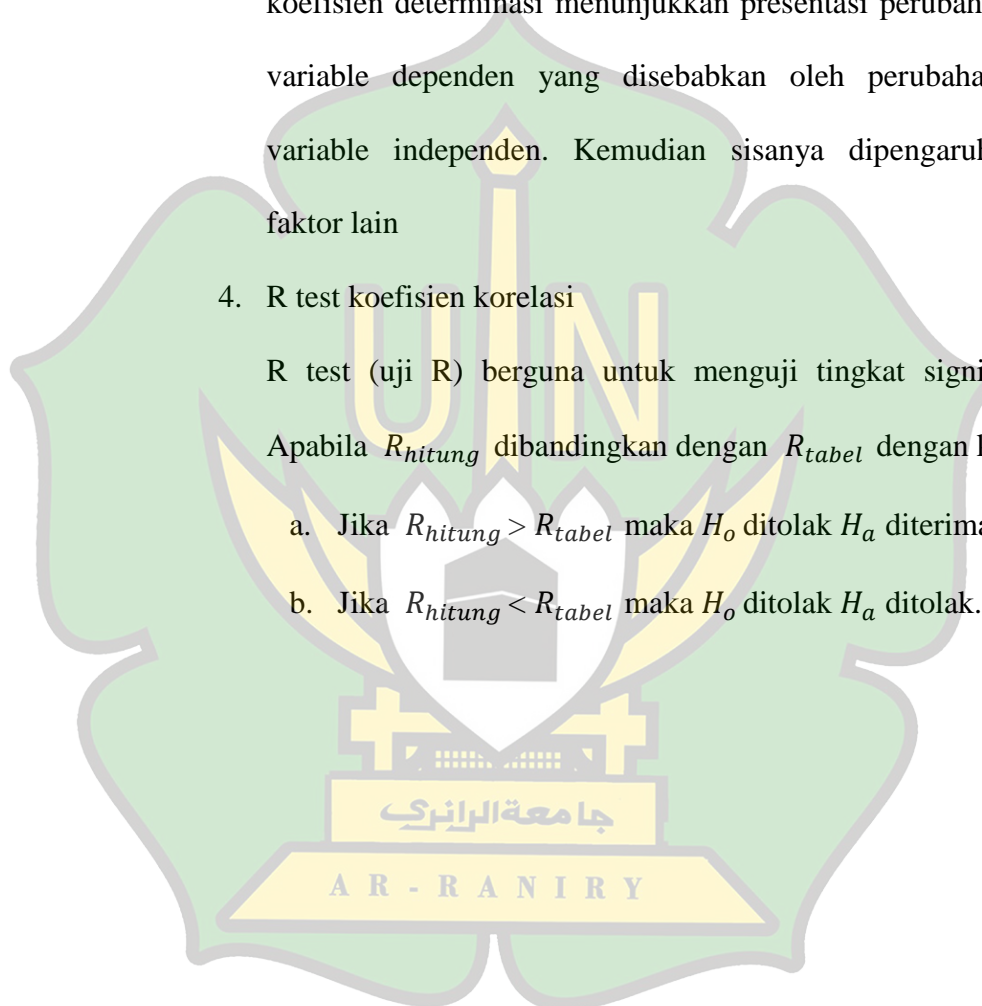
### 3. uji koefisien determinasi

koefisien determinasi menunjukkan presentasi perubahan nilai variable dependen yang disebabkan oleh perubahan nilai variable independen. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

### 4. R test koefisien korelasi

R test (uji R) berguna untuk menguji tingkat signifikansi. Apabila  $R_{hitung}$  dibandingkan dengan  $R_{tabel}$  dengan kriteria:

- Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.
- Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  ditolak.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Teuku Umar yang beralamat Jalan Alue Peunyareng, Ujong Tanoh Barat-Meureubo, Kabupaten Aceh Barat. Universitas Teuku Umar merupakan satu-satunya Universitas Negeri di wilayah pantai Barat Selatan Aceh. Universitas Teuku Umar diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dengan lulusan-lulusan yang berkualitas dan siap pakai.

Universitas Teuku Umar diresmikan pada tanggal 10 November 2006 bertepatan dengan Hari Pahlawan Nasional, dan tanggal tersebut ditetapkan sebagai Hari Jadi Universitas. Sejak resmi berdirinya kampus tersebut, di bawah kepemimpinan Rektor Pertama Drs. Alfian Ibrahim, MS, diberikan tugas pokok agar Universitas Teuku Umar menjadi satu institusi penting dalam menyelenggarakan pendidikan akademik, profesional, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Peranan perpustakaan dalam perguruan tinggi merupakan salah satu pola penting yang perlu diperhatikan. Adanya perpustakaan mampu meningkatkan kualitas mahasiswa serta dosen yang ada di Perguruan Tinggi tersebut. Hal ini dapat mendorong Dosen dan mahasiswa untuk mengembangkan sistem penyelenggaraan pendidikan akademik, Tri Dharma



Perguruan Tinggi dan lainnya. Akan tetapi, untuk mengembangkan perpustakaan tersebut, maka pengelolaan perpustakaan dibentuk dari beberapa tenaga kerja.<sup>49</sup>

### 1. Visi Misi Perpustakaan Universitas Teuku Umar

Setiap lembaga instansi ataupun organisasi sudah pasti memiliki visi dan misi, sama halnya dengan perpustakaan universitas teuku umar meulaboh. Adapun visi dan misi perpustakaan universitas teuku umar meulaboh adalah sebagai berikut :<sup>50</sup>

#### a. Visi

Menjadi pusat layanan informasi dan referensi disektor industry berbasis Agro dan Marine (*Agro and Marine Industry*) untuk mendukung riset kelas dunia (2060).

#### b. Misi

- 1) Mengembangkan, mengorganisasi, dan mendayagunakan koleksi ilmu pengetahuan sebagai bahan rujukan bagi sivitas akademik dan masyarakat sehingga tercipta masyarakat produsen informasi
- 2) Meningkatkan fasilitas perpustakaan sesuai standar nasional & internasional perpustakaan N I R Y
- 3) Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia perpustakaan yang berkualitas dan professional

<sup>49</sup> UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar,” Sejarah Perpustakaan UTU”, diakses pada tanggal 30 mei 2023 pada situs <https://library.utu.ac.id/sejarah/>

<sup>50</sup> UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar,” Visi Misi Perpustakaan UTU”, diakses pada tanggal 30 mei 2023 pada situs <https://library.utu.ac.id/sejarah/>

- 4) Menyediakan akses berkualitas dengan pelayanan prima berbasis teknologi informasi dengan focus Agro and Marine Industry
- 5) Menjalinkan kerja sama pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam bidang perpustakaan dengan lembaga dan stakeholder terkait.

## 2. Struktur Organisasi

Perpustakaan Universitas Teuku Umar memiliki beberapa pegawai yang bekerja di perpustakaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi perpustakaan Teuku Umar.<sup>51</sup>



<sup>51</sup> UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar, "Visi Misi Perpustakaan UTU", diakses pada tanggal 30 Mei 2023 pada situs <https://library.utu.ac.id/strukturorganisasi/>

## B. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar, dengan menggunakan model *User Satisfaction* yang dikembangkan oleh *Green and Pearson* dengan menggunakan 4 variabel yaitu *ease of use*, *customization*, *download delay*, *content*, dan juga peneliti menambahkan satu variabel tambahan yaitu *user experiences*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan angket (kuesioner) yang berisi 26 pertanyaan kepada 97 responden.

### 1. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan, pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 20 responden yang tidak termasuk dalam sampel.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment, dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Peneliti memasukkan setiap jawaban kedalam tabel dimana setiap butir pernyataan peneliti kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Suatu items dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Sesuai dengan jumlah responden maka nilai  $r_{tabel}$  adalah sebesar 0,444. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1 Uji Validitas Kemudahan**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas dari 26 item semua butir pernyataan valid, karena  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden  $N=20$  adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa 26 item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian.

No	Item	Varibel	Koefisien Relasi ( $r_{hitung}$ )	Nilai Kritis 5% ( $r_{table}$ )	Keterangan
1	X1.1	Kemudahan	0,718	0,444	Valid
2	X1.2		0,830	0,444	Valid
3	X1.3		0,856	0,444	Valid
4	X1.4		0,706	0,444	Valid
5	X1.5		0,619	0,444	Valid
6	X2.1	Personalisasi	0,916	0,444	Valid
7	X2.2		0,654	0,444	Valid
8	X2.3		0,869	0,444	Valid
9	X2.4		0,735	0,444	Valid
10	X3.1	Kecepatan Akses	0,820	0,444	Valid
11	X3.2		0,913	0,444	Valid
12	X3.3		0,868	0,444	Valid
13	X4.1	Isi	0,820	0,444	Valid
14	X4.2		0,751	0,444	Valid
15	X4.3		0,752	0,444	Valid
16	X4.4		0,873	0,444	Valid
17	X5.1	Pengalaman pengguna	0,780	0,444	Valid
18	X5.2		0,763	0,444	Valid
19	X5.3		0,873	0,444	Valid
20	X5.4		0,739	0,444	Valid
21	Y.1	Kepuasan Pengguna	0,856	0,444	Valid
22	Y.2		0,732	0,444	Valid
23	Y.3		0,705	0,444	Valid
24	Y.4		0,778	0,444	Valid
25	Y.5		0,777	0,444	Valid
26	Y.6		0,745	0,444	Valid

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Adapun pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 10 responden. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pengujian alpha cronbach dengan menggunakan program SPSS 26 dengan demikian, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrumen berikut ini:

**Tabel 4.2 hasil uji Realibilitas**

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas dapat disimpulkan bahwa nilai croncbach alpha lebih besar dari 0,60, maka data di nyatakan bahwa angket sudah reliable.

Varibel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
Kemudahan ( $X_1$ )	0,666	5
Personalisasi ( $X_2$ )	0,794	4
Kecepatan Akses ( $X_3$ )	0,677	3
Isi ( $X_4$ )	0,782	4
Pengalaman Pengguna ( $X_5$ )	0,655	4
Kepuasan Pengguna (Y)	0,764	6

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoretis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Tabel hasil pengujian hipotesis**

Berdasarkan hasil uji hipotesis maka diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan  $0,00 < 0,05$  ( $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak) artinya variabel kemudahan, personalisasi, kecepatan akses dan isi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	457.927	5	91.585	91.233	.000 <sup>b</sup>
	Residual	91.351	91	1.004		
	Total	549.278	96			

### 4. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mempermudah peneliti mengetahui dan mendeskripsikan item variabel (X1) kemudahan, (X2)



Customization, (X3) Kecepatan Akses, (X4) Isi, dan (X5) Pengalaman pengguna. terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan pengguna terhadap website (Y). berdasarkan seluruh hasil jawaban responden melalui koesioner akan disajikan dalam angka maupun dalam prsesntase.

1) Variabel Kemudahan (X1)

Variabel kemudahan (X1) memiliki 5 item yang diberikan kepada responden. Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kebermanfaatan (X1) dapat dilihat pada tabel berikut:

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>1.1</sub>	mudah di akses	2%	3%	72%	23%	3,15

Pada item X<sub>1.1</sub> tentang mudah diakses. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 3%, kategori setuju ialah 72%, kategori sangat setuju ialah 23%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,15. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU mudah diakses termasuk dalam kategori baik. A N I R Y

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>1.2</sub>	sering di akses	1%	11%	68%	20%	3,06

Pada item X<sub>1.2</sub> tentang sering diakses. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 11%, kategori setuju ialah 68%,

kategori sangat setuju ialah 20%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,06. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU sering diakses termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>1.3</sub>	mudah akses menu & link	2%	5%	69%	24%	3,14

Pada item X<sub>1.1</sub> tentang mudah akses menu & link. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 5%, kategori setuju ialah 69%, kategori sangat setuju ialah 24%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,14. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU mudah akses manu & link termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>1.4</sub>	Mudah melakukan pencarian	0%	8%	63%	29%	3,20

Pada item X<sub>1.1</sub> tentang mudah melakukan pencarian. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 0%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 63%, kategori sangat setuju ialah 29%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,20.

Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU mudah melakukan pencarian termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>1.5</sub>	Tampilan web dapat menyesuaikan saat di akses	2%	4%	61%	33%	3,24

Pada item X<sub>1.1</sub> tentang Tampilan web dapat menyesuaikan saat di akses. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 4%, kategori setuju ialah 61%, kategori sangat setuju ialah 33%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,24. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Tampilan web dapat menyesuaikan saat di akses termasuk dalam kategori baik.

## 2) Variabel Personalisasi (X<sub>2</sub>)

Variabel personalisasi terdiri dari 4 item yang diberikan pada responden, Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel personalisasi (X<sub>2</sub>) dapat dilihat pada tabel berikut :

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>2.1</sub>	mudah dikenali	3%	5%	62%	30%	3,18

Pada item X<sub>2.1</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 3%, kategori tidak setuju ialah 5%, kategori setuju ialah 62%, kategori sangat setuju ialah 30%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,18. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU mudah dikenali termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>2.2</sub>	Web menarik tidak membosankan	1%	7%	65%	27%	3,17

Pada item X<sub>2.2</sub> tentang web tidak membosankan. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 7%, kategori setuju ialah 65%, kategori sangat setuju ialah 27%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,17. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Webnya menarik tidak membosankan termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>2.3</sub>	Menu tersusun dengan baik	2%	9%	52%	37%	3,23

Pada item X<sub>2.3</sub> tentang menu tersusun dengan baik. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 9%, kategori setuju

ialah 52%, kategori sangat setuju ialah 37%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,23. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Menunya tersusun dengan baik termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>2.4</sub>	Teks mudah dibaca	1%	7%	51%	41%	3,31

Pada item X<sub>2.4</sub> tentang teks mudah dibaca. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 7%, kategori setuju ialah 51%, kategori sangat setuju ialah 41%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,31. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Teksnya mudah dibaca termasuk dalam kategori baik.

### 3) Variabel Kecepatan akses (X3)

Variabel kecepatan akses terdiri dari 3 item yang diberikan pada responden, Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kecepatan akses (X3) dapat dilihat pada tabel berikut :

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>3.1</sub>	Halaman ditampilkan dengan cepat	3%	11%	63%	23%	3,05

Pada item X<sub>3.1</sub> tentang halaman ditampilkan dengan cepat. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 3%, kategori tidak setuju ialah 11%, kategori setuju ialah 63%, kategori sangat setuju ialah 23%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,05. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Halamannya ditampilkan dengan cepat termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>3.2</sub>	Cepat dalam mendownload file	1%	21%	55%	28%	3,01

Pada item X<sub>3.2</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 21%, kategori setuju ialah 55%, kategori sangat setuju ialah 28%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,01. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Cepat dalam mendownload file termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>3.3</sub>	Tidak terjadi eror	4%	30%	48%	19%	2,80

Pada item X<sub>3.3</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 4%, kategori tidak setuju ialah 30%, kategori setuju ialah 48%,



kategori sangat setuju ialah 19%. Rata-rata pada item tersebut ialah 2,80. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Tidak terjadi eror termasuk dalam kategori baik.

#### 4) Variabel isi (X4)

Variabel isi terdiri dari 4 item yang diberikan kepada responden. Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kebermanfaatan (X4) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X4.1	Informasi sesuai dengan kebutuhan	2%	13%	57%	28%	3,10

Pada item X<sub>4.1</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 13%, kategori setuju ialah 57%, kategori sangat setuju ialah 28%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,10. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Informasinya sesuai dengan kebutuhan termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X4.2	Keberagaman informasi	0%	10%	60%	30%	3,20

Pada item X<sub>4.2</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 0%, kategori tidak setuju ialah 10%, kategori setuju ialah 60%, kategori sangat setuju ialah 30%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,20. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Keberagaman informasi termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>4.3</sub>	Gambar dapat dilihat dengan mudah	1%	7%	64%	28%	3,18

Pada item X<sub>4.3</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 7%, kategori setuju ialah 64%, kategori sangat setuju ialah 28%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,18. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Gambarnya dapat dilihat dengan mudah termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>4.4</sub>	Informasi uptodate	1%	7%	58%	34%	3,19

Pada item X<sub>4.4</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 7%, kategori setuju ialah 58%,

kategori sangat setuju ialah 34%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,19. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Informasinya uptodate termasuk dalam kategori baik.

#### 5) Variabel Pengalaman pengguna (X5)

Variabel pengalaman pengguna terdiri dari 4 item yang diberikan kepada responden. Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kebermanfaatan (X5) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>5.1</sub>	Pengguna Menyukai wewbsite	3%	8%	64%	25%	3,10

Pada item X<sub>5.1</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 3%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 64%, kategori sangat setuju ialah 25%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,10. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU pengguna menyukai website termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>5.2</sub>	Mudah menjadi familier	0%	9%	72%	19%	3,09

Pada item X<sub>5.2</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 0%, kategori tidak setuju ialah 9%, kategori setuju ialah 72%, kategori sangat setuju ialah 19%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,09. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Mudah menjadi familier termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>5.3</sub>	Interaksi antara website cepat dan efisien	2%	8%	71%	19%	3,06

Pada item X<sub>5.3</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 71%, kategori sangat setuju ialah 19%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,06. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU Interaksi antara website cepat dan efisien termasuk dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
X <sub>5.4</sub>	Website memotivasi dan menarik	3%	14%	61%	22%	3,01

Pada item X<sub>5.4</sub> tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 3%, kategori tidak setuju ialah 14%, kategori setuju ialah 61%,

kategori sangat setuju ialah 22%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,01. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU memotivasi dan menarik dalam kategori baik.

6) Variabel Kepuasan pengguna (Y)

Variabel kepuasan pengguna terdiri dari 6 item yang diberikan kepada responden. Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kebermanfaatan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.1	Merasa nyaman dengan website	2%	8%	63%	27%	3,14

Pada item Y.1 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 2%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 63%, kategori sangat setuju ialah 27%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,14. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU dapat membuat pegguan merasa nyaman dengan website kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.2	Terus menerus mengakses web	0%	8%	70%	22%	3,13

Pada item Y.2 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 0%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 70%, kategori sangat setuju ialah 22%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,13. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU akan terus menerus diakses dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.3	Sudah sesuai dengan kebutuhan	1%	8%	70%	21%	3,11

Pada item Y.3 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 8%, kategori setuju ialah 70%, kategori sangat setuju ialah 21%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,11. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU sudah sesuai dengan kebutuhan dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.4	Senang terhadap keseluruhan tampilan web	3%	14%	59%	24%	3,04



Pada item Y.4 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 3%, kategori tidak setuju ialah 14%, kategori setuju ialah 59%, kategori sangat setuju ialah 24%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,04. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU dapat membuat pengguna senang dengan keseluruhan tampilan web dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.5	Dapat mempermudah pekerjaan	1%	5%	66%	28%	3,20

Pada item Y.2 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 5%, kategori setuju ialah 66%, kategori sangat setuju ialah 28%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,20. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU dapat mempermudah pekerjaan dalam kategori baik.

Item	Indikator	1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)	Mean
Y.6	Merasa puas terhadap web secara keseluruhan	1%	7%	65%	27%	3,17

Pada item Y.6 tentang mudah dikenali. Hasil jawaban untuk kategori sangat tidak setuju ialah 1%, kategori tidak setuju ialah 7%, kategori setuju ialah 65%, kategori sangat setuju ialah 27%. Rata-rata pada item tersebut ialah 3,17. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut bahwa pernyataan tentang website perpustakaan UTU merasa puas terhadap web secara keseluruhan dalam kategori baik.

#### 5. Uji Regresi linear berganda

Regresi linier berganda sendiri menjelaskan hubungan antar variabel, seperti variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen). Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu variabel (X1) kemudahan, (X2) Customization, (X3) Kecepatan Akses, (X4) Isi, dan (X5) Pengalaman pengguna. terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan pengguna terhadap website (Y). Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda:

**Tabel 4.4 Hasil uji regresi linear berganda**

Hasil pada tabel diatas merupakan hasil uji menggunakan program dari aplikasi SPSS versi 26.

$$Y = a + X_1 + X_2 + X_3 + X_4 - RANIRY$$

$$Y = 4,159 + 0,117 X_1 + 0,218 X_2 + 0,293 X_3 + 0,161 X_4 + 0,676 X_5$$

Model		Unstandardized		Standardized	Sig.
		Coefficients		Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.199	0,921		0,196

Kemudahan_X1	0,117	0,056	0,107	0,041
Personalisasi_X2	0,218	0,084	0,173	0,011
Kecepatan_Akses_X3	0,293	0,085	0,211	0,001
Isi_X4	0,161	0,078	0,123	0,041
Pengalaman Pengguna X5	0,676	0,082	0,504	0,000

- Konstanta mempunyai nilai sebesar 4,159 yang artinya apabila variabel pengaruh kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, isi dan pengalaman pengguna maka Kepuasan Pengguna sebesar 4,159.
- Pengaruh kemudahan ( $X_1$ ) sebesar 0,117 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,117 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
- Pengaruh personalisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,218 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,218 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
- Pengaruh kecepatan akses ( $X_3$ ) sebesar 0,293 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,293 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.
- Pengaruh isi ( $X_4$ ) sebesar 0,161 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,161 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

- Pengaruh pengalaman pengguna ( $X_5$ ) sebesar 0,676 yang artinya apabila mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,676 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

#### 6. Uji Koefisien korelasi (R) dan koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur keeratan hubungan variabel kemudahan ( $X_1$ ), variabel Customization ( $X_2$ ), kecepatan akses ( $X_3$ ), isi ( $X_4$ ), pengalaman pengguna ( $X_5$ ) dan kepuasan pengguna (Y). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kemudahan ( $X_1$ ), variabel Customization ( $X_2$ ), kecepatan akses ( $X_3$ ), isi ( $X_4$ ), pengalaman pengguna ( $X_5$ ) dan kepuasan pengguna (Y). Berikut adalah tabel hasil dari uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi:

**Tabel 4.5 Hasil uji koefisien korelasi dan determinasi**

Interpretasi dari hasil uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 <sup>a</sup>	.834	.825	1.002

Interpretasi dari hasil uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai dari koefisien korelasi ( $R$ ) yaitu sebesar 0,913. Hasil tersebut menunjukkan bahwa antara variabel kemudahan ( $X_1$ ), variabel Customization ( $X_2$ ), kecepatan akses ( $X_3$ ), isi ( $X_4$ ), pengalaman pengguna ( $X_5$ ) dan kepuasan pengguna ( $Y$ ). termasuk pada kategori sangat kuat yaitu 91,3%.
- 2) Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,834. Hasil ini menunjukkan bahwa 83,4% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kemudahan ( $X_1$ ), variabel Customization ( $X_2$ ), kecepatan akses ( $X_3$ ), isi ( $X_4$ ), pengalaman pengguna ( $X_5$ ). Sementara sisanya 16,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### **C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan menyebar angket kepada responden dapat diketahui bahwa metode *user satisfaction model green and person* yang terdiri dari 4 variabel yaitu kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, isi dan juga satu variabel tambahan yang peneliti anggap penting yaitu pengalaman pengguna. Berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada website Perpustakaan Universitas Teuku Umar, hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori *user satisfaction* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu *user satisfaction* yang dikembangkan oleh *green and pearson*. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel kemudahan, personalisasi, kecepatan akses, isi, dan variabel tambahan yaitu pengalaman pengguna yang mempengaruhi tingkat dari

kepuasan pengguna terhadap website Universitas Teuku Umar berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebelumnya.

#### 1. Variabel kemudahan (X1)

Variabel kemudahan merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna yang terdiri dari berbagai indikator yaitu, penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator X<sub>1.1</sub> nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 72%, dan pada indikator X<sub>1.2</sub> cukup sering mengakses web nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju dengan nilai 68%, pada indikator X<sub>1.3</sub> mudah mengakses menu dan link pada web nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju dengan nilai 70%, pada indikator X<sub>1.4</sub> mudah dalam melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju dengan nilai 63%, kemudian pada indikator X<sub>1.5</sub> tampilan web dapat menyesuaikan saat diakses melalui *mobile phone* maupun *personal computer* nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju dengan nilai 61%. Yang artinya pengguna dapat dengan mudah mengakses web.

#### 2. Variabel personalisasi (X2)

Variabel kemudahan merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna yang terdiri dari berbagai indikator yaitu materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator X<sub>2.1</sub> tampilan web muah dikenali, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 62%, pada indikator X<sub>2.2</sub> teknik



pewarnaan web cukup menarik dan tidak membosankan, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 65%, pada indikator X<sub>2.3</sub> pembagian menu pada website tersusun dengan baik, nilai tertinggi terdapat pada pilhan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 52%, dan pada indikator X<sub>2.4</sub> teks dalam web mudah dibaca dengan jelas, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 51%. Yang artinya tampilan web mudah dikenali dan tidak membosankan bagi pengguna.

### 3. Variabel kecepatan akses (X3)

Variabel kecepatan akses merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna yang terdiri dari berbagai indikator yaitu kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator X<sub>3.1</sub> setiap halaman web ditampilkan dengan cepat, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 63%, pada indikator X<sub>3.2</sub> tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengakses web, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 55%, dan pada indikator X<sub>3.3</sub> nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 48%. Yang artinya para pengguna dapat dengan mudah mendownload informasi yang ada pada web.

#### 4. Variabel isi (X4)

Variabel isi merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna yang terdiri dari berbagai indikator yaitu jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*. Dari hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa pada indikator X4.1 informasi disajikan sesuai kebutuhan, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 57%, Pada indikator X4.2 informasi yang disajikan cukup menarik, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 60%, pada indikator X4.3 gambar yang ditampilkan dapat dilihat dengan mudah, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 64%, dan pada indikator X4.4 web menyajikan informasi uptodate, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 58%. Yang artinya informasi yang disajikan oleh web uptodate dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 5. Variabel pengalaman pengguna (X5)

Variabel pengalaman pengguna mencakup semua aspek interaksi secara langsung antara pengguna dengan produk atau layanan termasuk antarmuka, kinerja dan lainnya, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator X5.1 pengguna menyukai web, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan responden dengan nilai 64%, pada indikator X5.2 website mudah menjadi familier saat digunakan, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 72%, pada indikator X5.3 interaksi pada

website cepat dan efisien, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 71%, dan pada X<sub>5.4</sub> website dapat memotivasi dan menarik saat digunakan, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 61%. Yang artinya para pengguna memiliki pengalaman yang baik setelah menggunakan web.

#### 6. Variabel kepuasan pengguna (Y)

Menurut kotler kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan-harapannya (*ekspektasi*) mereka”.<sup>52</sup> Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator (Y1) pengguna merasa nyaman menggunakan web, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 63%, pada indikator (Y2) pengguna akan terus menerus mengakses web, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 70%, pada indikator (Y3) web sudah sesuai kebutuhan pengguna, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 70%, pada indikator (Y4) pengguna merasa senang dengan keseluruhan tampilan web, nilai tertinggi terdapt pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 59%, pada indikator (Y5) web dapat mempermudah pekerjaan pengguna, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 66%, dan pada indikator (Y6) pengguna merasa puas

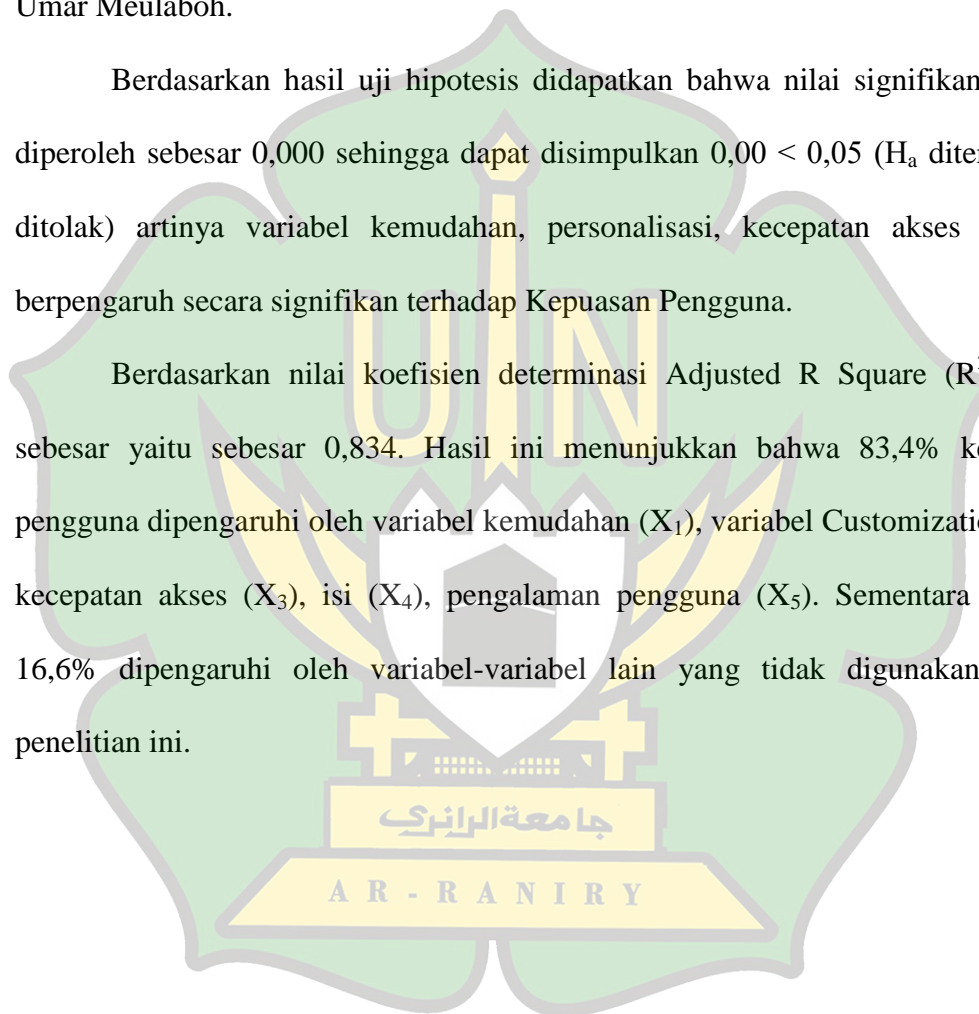
---

<sup>52</sup>Fransiska Rahayuningsih. “Mengukur Kepuasan Pemustaka”. ( yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal, 9

terhadap web secara keseluruhan, nilai tertinggi terdapat pada pilihan setuju yang dinyatakan oleh responden dengan nilai 65%. Yang artinya para pengguna merasa puasa dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh Website Universitas Teuku Umar Meulaboh.

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan  $0,00 < 0,05$  ( $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak) artinya variabel kemudahan, personalisasi, kecepatan akses dan isi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan nilai koefisien determinasi Adjusted R Square ( $R^2$ ) yaitu sebesar yaitu sebesar 0,834. Hasil ini menunjukkan bahwa 83,4% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kemudahan ( $X_1$ ), variabel Customization ( $X_2$ ), kecepatan akses ( $X_3$ ), isi ( $X_4$ ), pengalaman pengguna ( $X_5$ ). Sementara sisanya 16,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh, menggunakan model *User Satisfaction Green And Pearson* yang terdiri dari 4 variabel yaitu *ease of use* (kemudahan akses), *customization* (personalisasi), *download delay* (kecepatan akses), *content* (isi) “serta” dengan menambahkan 1 variabel tambahan yaitu *user experience* (pengalaman pengguna) dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang telah disebutkan diatas dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 atau  $<0,05$ . Maka dengan demikian  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

Dalam proses penelitian, peneliti juga menemukan beberapa kendala salah satunya adalah sulitnya peneliti dalam menemukan sampel hal ini disebabkan oleh banyak mahasiswa yang jarang mengakses bahkan terdapat beberapa mahasiswa yang tidak pernah mengakses website perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh yang menyebabkan mereka tidak bisa untuk dijadikan sampel penelitian.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh sudah tergolong baik, dan diharapkan kedepannya tingkat kepuasan mahasiswa akan terus bertambah dan mahasiswa dapat memanfaatkan website perpustakaan dengan baik untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap website perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh, hendaknya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan model atau teori lain dan diharapkan akan menjadi perbandingan dengan metode yang sudah dilakukan.
3. Pengelola website Perpustakaan Universitas Teuku Umar hendaknya untuk selalu dapat memperbaiki dan mengupdate informasi pada website dan terus mengembangkan website sesuai dengan yang diinginkan pemustaka agar tingkat kepuasan pengguna bisa terus meningkat.



## DAFTAR PUSTAKA

- ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan’,  
(Jakarta:Asa Mandiri,2007), Hal. 10.
- “Arti Kata Puas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed  
November 16, 2022, <https://kbbi.web.id/puas>.
- Affa Iztihana, “*peran pustakawan MTs N 1 jepara dalam upay mengembangkan minat kunjungan siswa pada perpustakaan*”, jurnal ilmu perpustakaan, vol. 9  
No. 1 januari 2020.
- Anni Dwi Putri, ‘*Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera Viii Menggunakan Metode Green And Pearson*’,  
(Palembang STIMIK Palcomtech, 2021),
- Aryo Wibisono, Mohammad Rofik, and Edy Purwanto, “Penerapan Analisis Regresi  
Linier Berganda Dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa,” *Jurnal ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara* 3, no. 1 (2019): 30–35.
- Asep Irama, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa ( Studi Kasus Website Uin Raden Fatah Palembang)*,” (2018),  
<http://repository.radenfatah.ac.id/9128/>.
- Direktorat Perencanaan dan Sistem Informasi, “*Modul pelatihan dan pengembangan website*”, (universitas padjajaran, 2016), hal. 2.
- Eko Sugiarto, “*Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*”,  
(Yogyakarta : Suaka Media, 2017), hlm. 2010.
- Eko Sugiato, “*Menyusun Proposal Penelitian Kuantitatif*” (2017)

Erny Puspa.”*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, Jurnal*, (Jakarta; Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya, 2016.)

Esther Marina Said, analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website kementerian hukum dan hak asasi manusia sumatera selatan’, *skripsi*, (Palembang; Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Computer Palcomtech, 2019).

Evi Sulastri, “*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs)*,”skripsi, (Banda Aceh; Fakultas Adab Dan Humaniora Univ Ersitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2019).

Fransiska Rahayuningsih. “*Mengukur Kepuasan Pemustaka*”. ( yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal, 9

Joko Sugeng Prianto, "Optimalisasi Pemanfaatan Website Perpustakaan UII untuk Akses Informasi Digital," *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, ISSN.0853-15442, 02 Februari 2019. Hlm 96.

Juni wati rizki, “*optimalisasi fungsi perpustakaan perguruan tinggi melalui peran pustakawan*”, *jurnal al-kuttab*, vol. 1, no. 2, 2013..

Kalalo Juana Debora, ‘Analisa Pengaruh Kualitas Website Eresource.Stikom.Edu Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0’, *Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya*, 2017.

Ken Sudarti, *“Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang), 2012.*

kepuasan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://kbbi.web.id/puas>, di akses pada 12 desember 2022.

M. Sidik Priadana, *“Metode Penelitian Kuantitatif”*, 2021, hal 59.

M.Ag. Sulaiman Saat, Sitti Mania, *“Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula”*, 2020.

Mendiola B. Wiryawan, *“User Experience (Ux) Sebagai Bagian Dari Pemikiran Desain Dalam Pendidikan Tinggi Desain Komunikasi Visual”*. 2018.

Mizunami Fossil Museum, *‘Analisis Pengaruh Kualitas Website Toko Buku Online Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan System Usability Scale (SUS)’*, 2019

Nanang Martono, *“Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder”*, (Jakarta: Rajawali Pers), 2012, hal. 73.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *‘Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Informasi Perpustakaan Nasional Tahun 2020’*.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *“Kamus Kepustakawan Indonesia”*. (Yogyakarta:Pustaka Book Publisher), Hal.155.

Republik Indonesia, *“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan”*, (Jakarta:Asa Mandiri,2007), Hal. 3.

Rudika Harmingtyas, *“analisis layanan website sebagai media promosi, media transaksi dan media informasi dan pengaruhnya terhadap brand image*

*perusahaan pada hotel ciputra di kota semarang*”, jurnal stie semarang, vol 6, no 3, 2018.

Saifuddin Azhar, “*Reabilitas dan Validitas*”. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011).

Sugiono, “*Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan E&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 117.

Syofian Siregar, “*Metode Penelitian kuantitatif. Dilengkapi Perbandingan Manual & SPSS*” (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 25-26

UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar,” Visi Misi Perpustakaan UTU

Warhamni, “*Pengaruh Kualitas Website Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus Halaman Web Upt Perpustakaan Unsyiah)*”, skripsi, (Banda Aceh; fakultas adab dan humaniora universitas islam negeri ar-raniry, 2018).

Yusrina Aziati, ‘*Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Aplication E-Commerce Shopee Menggunakan Model delone&Mclean*



**Lampiran 1: SK Pembimbing Tahun Akademik 2022/2023.**



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 940/Un.08/FAH/KP.004/07/2022**

**TENTANG**

**PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;

**Mengingat** : b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;

6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;

7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

**Kesatu** : Menunjuk saudara :

1). Nazaruddin, M.LIS., Ph.D. ( Pembimbing Pertama )

2). Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A. ( Pembimbing kedua )

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

**Nama** : RAHMAT SYUKRI

**Nim** : 180503105

**Prodi** : Ilmu Perpustakaan (IP)

**Judul** : Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh

**Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh  
 Pada Tanggal 01 Juli 2022

**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip

  
 Dekan  
 Fauzi



**Lampiran 2 : Surat Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora.**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 730/Un.08/FAH.I/PP.00.9/03/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kepala Perpustakaan Universitas Teuku Umar Meulaboh  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RAHMAT SYUKRI / 180503105**  
Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan  
Alamat sekarang : Meunasah Baktrieng, Krueng Barona Jaya

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Perpustakaan Teuku Umar Meulaboh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Maret 2023  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 03 Juli 2023

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.



**Lampiran 3 : Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian dari UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar.**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN

KAMPUS UTU, MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59  
Laman: perpus.utu.ac.id; email: perpustakaan@utu.ac.id

**SURAT KETERANGAN SUDAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Nomor: 180/UN598/PK/04/2023

Berdasarkan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 730/Un.08/FAH.I/PP.00.9/03/2023 Tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa A.n RAHMAD SYUKRI. Kepala Perpustakaan Universitas Teuku Umar, dengan ini menerangkan bahwa :

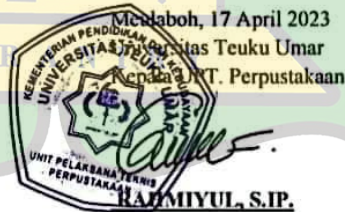
Nama/NIM : RAHMAD SYUKRI / 180503105  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Benar nama tersebut di atas telah melakukan Penelitian di UPT.Perpustakaan Universitas Teuku Umar pada tanggal 1-14 April 2023.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

جامعة الرانيري

A R - I



Meulaboh, 17 April 2023  
Kepala Perpustakaan Universitas Teuku Umar  
Cendana UPT. Perpustakaan  
**RAHMAYUL, S.IP.**  
NI PPPK 198804012021212001

#### Lampiran 4 : Angket Penelitian

No.	Pernyataan Kuesioner	Pilihan jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>1. Kemudahan (<i>Ease of use</i>)</b>					
1.1	Pengguna mudah untuk mengakses web				
1.2	Pengguna cukup sering mengakses web				
1.3	Pengguna mudah mengakses menu & link dalam web				
1.4	Pengguna mudah melakukan pencarian informasi yang dibutuhkan dalam web				
1.5	Tampilan web ini dapat menyesuaikan saat diakses melalui <i>mobile phone</i> maupun <i>personal computer</i>				
<b>2. Personalisasi (<i>Customization</i>)</b>					
2.1	Tampilan web ini mudah dikenali				
2.2	Teknik pewarnaan dalam web ini cukup menarik dan tidak membosankan				
2.3	Pembagian menu pada website tersusun dengan baik				
2.4	Teks yang ditampilkan dalam web ini				

	mudah dibaca dengan jelas				
<b>3. Kecepatan Akses (<i>Download Delay</i>)</b>					
3.1	Setiap halaman di web ditampilkan dengan cepat setelah mengklik link yang ada				
3.2	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendownload file di web				
3.3	Tidak terjadinya <i>error</i> saat mengakses web				
<b>4. Isi (<i>Content</i>)</b>					
4.1	Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna				
4.2	Keberagaman informasi yang disajikan dalam web cukup menarik				
4.3	Gambar yang ditampilkan web dapat dilihat dengan mudah				
4.4	Web ini menyajikan informasi terbaru uptodate				
<b>5. Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)</b>					

5.1	website mudah menjadi familier saat digunakan				
5.2	interaksi antara website dan pengguna dilakukan dengan cepat dan efisien				
5.3	produk dapat memotivasi dan menarik saat digunakan				
5.4	website memiliki tampilan yang inovatif dan kreatif sehingga dapat menarik minat pengguna				
<b>6. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</b>					
6.1	Pengguna merasa nyaman menggunakan website				
6.2	Pengguna akan terus menerus mengakses website				
6.3	Website sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna				
6.4	Pengguna merasa senang terhadap keseluruhan tampilan dan isi website				
6.5	Dengan adanya website ini dapat mempermudah pekerjaan pengguna				

6.6	Pengguna merasa puas terhadap website ini secara keseluruhan				
-----	--	--	--	--	--



**Lampiran 5. Foto-Foto Penelitian Di Universitas Teuku Umar**



Gambar 1 : Pembagian dan pengisian angket di UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar.



Gambar 2 : Pembagian dan pengisian angket di Gedung A Universitas Teuku Umar





Gambar 3 : Pembagian dan Pengisian angket di Gedung A Universitas Teuku Umar



Gambar 4 : Pembagian dan Pengisian angket di Gedung B Universitas Teuku Umar



Gambar 5 : Pembagian dan Pengisian Angket di Sekret Mahasiswa UTU.



Gambar 6 : Pembagian dan Pengisian angket di Sekret Mahasiswa UTU



Gambar 7 : Pembagian dan Pengisian angket di Sekret Mahasiswa



Gambar 8 : Pembagian dan Pengisian Sekret Mahasiswa



**Lampiran 6.** Daftar Riwayat Hidup Penulis

Nama : Rahmat Syukri  
 TTL : Meulaboh, 23 September 2000  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Agama : Islam  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Suku : Aceh  
 Status : Belum Menikah  
 No Hp : 081263152874  
 Email : 180503105@student.ar-raniry.ac.id  
 Alamat : Desa Drien Rampak, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat

Orang Tua

a. Ayah : Idrus (ALM)  
 Pekerjaan : -  
 Alamat : -

b. Ibu : Nidarwati  
 Pekerjaan : PNS  
 Alamat : Desa Drien Rampak, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat

Pendidikan

a. SD/MI : SDN 27 Blang Beurandang, Aceh Barat Tamat Tahun 2012  
 b. SLTP : MTSs Nurul Falah Meulaboh, Banda Barat Tamat Tahun 2015  
 c. SLTA : MAN 1 Aceh Barat Tamat Tahun 2018  
 d. PT : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Sekarang