



Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

*Imam Darmawan¹, Taryono², Topan Rahmatul Iman³

^{1,2,3}Fakultas Manajemen Inovasi Program Studi Pacsa Sarjana Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

E-mail: imamdarmawan.stiebima@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2022-11-22 Revised: 2022-12-20 Published: 2023-01-03	<p>Good service quality makes the level of satisfaction will be good too. The purpose of this study was to determine the effect of digital library service quality on user satisfaction of the Bima College of Economics (STIE) Library, to analyze the effect of digital library service quality on user satisfaction of the Bima High School of Economics (STIE) library. The type of research used by the author is descriptive using a quantitative approach. The total population in this study were all high school students of Economics (STIE) Bima and the sample used was 100 students. To determine the number of samples using purposive sampling technique. Of the 6 service quality indicators, all show the same score as a good category with scores for each indicator, namely flexibility/convenience, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. And from the 3 indicators of user satisfaction, namely facilities, comfort, and conformity of expectations. The results showed that the quality of Digital Library Services was in good category and the results of the significance test showed that there was a positive and significant influence between the quality of digital library services and the level of satisfaction of students at the Bima High School of Economics (STIE).</p>
Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>Student Satisfaction;</i> <i>Digital Library.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2022-11-22 Direvisi: 2022-12-20 Dipublikasi: 2023-01-03	<p>Kualitas pelayanan yang baik membuat tingkat kepuasan akan baik juga. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Digital Library Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Digital Library Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima, untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital library terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Bima. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/siswi sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Bima dan sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan tehnik purposive sampling. Dari 6 indikator kualitas layanan semua menunjukkan skor yang sama sebagai kategori baik dengan skor masing-masing indikator, yaitu fleksibilitas/kemudahan, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dan dari 3 indikator kepuasan pemustaka yaitu fasilitas, kenyamanan, dan kesesuaian harapan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas Layanan Digital Library dalam kategori baik dan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara kualitas layanan digital library terdapat tingkat kepuasan mahasiswa sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Bima.</p>
Kata kunci: <i>Kualitas Layanan;</i> <i>Kepuasan Mahasiswa;</i> <i>Digital Library.</i>	

I. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap suatu informasi dan edukasi merupakan suatu tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Maka dari itu pemerintah menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai informasi dan edukasi berupa perpustakaan baik di sekolah-sekolah, perguruan tinggi hingga perpustakaan umum yang ada pada setiap daerah. Di dalam perpustakaan terdapat kegiatan yang melibatkan lebih dari satu individu yang saling bekerja sama (terorganisasi). Perpustakaan sebagai lembaga pengumpul, pengelola, penyedia, dan sekaligus pemberi layanan

informasi seharusnya memperhatikan pentingnya prinsip kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan akan tetap menjadi salah satu tempat utama bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan tertebitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca. Dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dapat dijelaskan bahwa: "Perpustakaan merupakan sumber daya pendid-

kan yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas Pendidikan Prasekolah, Pendidikan Dasar dan Menengah. Perpustakaan secara etimologi perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti kitab atau buku, dan kata ini sepadan dengan *library* dalam bahasa Inggris yang berasal dari kata latin atau *library* yang berarti juga buku, sedangkan secara terminology terdapat dua pengertian tentang perpustakaan, pertama yaitu pengertian yang merujuk pada sebuah bangunan atau ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual, dan pengertian yang kedua lebih mengarah pada proses akumulasi bahan pustaka secara luas, seperti pengertian yang terdapat pada kamus istilah perpustakaan merupakan peengumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku dan bahan non buku yang disusun dengan sistem tertentu diperuntukkan kepada jasa perpustakaan. Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman terhadap kepentingan sivitas akademika mahasiswa. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai lembaga penyedia informasi yang berada di sebuah Perguruan Tinggi dan tiap jurusan, mempunyai peranan penting dalam membentuk mahasiswa yang berkualitas. Selain itu, Perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai peran penting dalam meningkatkan mahasiswa yang berkualitas dan berkompeten, sebagai wahana belajar sepanjang hayat, serta wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, serta sebagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustaka. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar pemustaka merasa puas dengan adanya layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga memberikan citra positif perpustakaan.

Di era globalisasi ini layanan E-Library pada saat ini menjadi penting bagi seluruh perpustakaan kampus untuk memilikinya, karena di era digital ini, tantangan perpustakaan konvensional semakin banyak. Perpustakaan kini tak lagi hanya bangga dengan banyaknya tumpukan koleksi di raknya. Karena perilaku pencarian informasi pemakai yang dilayani juga mengalami perubahan seiring dengan kemajuan teknologi

informasi. Agar perpustakaan tetap eksis sesuai dengan kemajuan teknologi, maka harus mampu mengembangkan diri. Salah satunya adalah dengan membangun perpustakaan digital atau *e-library*. Menurut Hasibun mengungkapkan, bahwa *E-*merupakan konsep menggunakan internet dan teknologi informasi dalam manajemen perpustakaan. Sedangkan Menurut Fahmi Ismail mengatakan bahwa perpustakaan elektronik adalah sebuah sistem yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, koleksi data, pengguna staff pengelola organisasi mekanisme kerja, serta layanan yang menggunakan berbagai jenis teknologi informasi. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang memberikan layanan yang baik sebagaimana di kehendaki oleh pemakai dalam pemberian informasi. Teknologi informasi itu sendiri adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah serta menyebarkan informasi. Perkembangan perpustakaan elektronik bagi pengelola perpustakaan bertujuan untuk membantu atau mempermudah pekerjaan di perpustakaan, sehingga proses pengelolaannya menjadi lebih efektif dan efisien, fungsi dari otomatis perpustakaan adalah menitik beratkan pada bagaimana cara mengontrol system administrasi layanan secara otomatis atau terkomputerisasi. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam *E-library* dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa nyaman saat mengakses *E-library*.

E-library STIE Bima merupakan perpustakaan yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan fasilitas bagi mahasiswa untuk mencari referensi sumber-sumber buku bacaan yang berkaitan dengan kebutuhan mahasiswa. *E-library* STIE Bima dalam perkembangannya selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan pemustakanya. Penelitian ini lebih ditekankan pada mahasiswa STIE Bima dikarenakan mahasiswa maupun mahasiswi tersebut lebih sering mengunjungi situs *E-Library* di perpustakaan untuk digunakan sebagai bahan referensi. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap mahasiswa STIE Bima, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di *E-library* Perpustakaan STIE Bima. Permasalahan tersebut antara lain: pustakawan masih kurang aktif dan peka dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi yang tersedia. Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih bersifat formal atau kaku, namun disisi lain

terkadang sangat longgar (informal) dalam hal ini petugas sangat fleksibel terhadap aturan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Digital Library Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima. Penulis akan meneliti tentang kepuasan pemustaka yang diukur berdasarkan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan, yaitu kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangibles* Kualitas pelayanan dalam hal ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut pendapat Menurut Tjiptono, (2012) "Kualitas layanan adalah bentuk yang menyangkut pada produk atau jasa, layanan, orang, proses, keadaan lingkungan yang dinamis dan melampaui apa yang diharapkan". Sebagai salah satu organisasi yang memberikan jasa pelayanan, perpustakaan harus melayani penggunaanya dalam pencarian informasi. Salah satu cara pemberdayaan sumber informasi di perpustakaan adalah dengan memberikan dan menyelenggarakan pelayanan kepada pemustaka. Menurut Rasyid, (2017) jika anggapan pelanggan kepada layanan sesuai dengan yang diharapkan, sebab itu kualitas pelayanan dipandang baik, tetapi ketika tanggapan konsumen terhadap pelayanan tidak seperti apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipandang buruk. Oleh sebab itu, layanan berkualitas bergantung kepada kemampuan jasa layanan agar selalu konsisten mencukupi apa yang diharapkan konsumen. (Suwarno, 2010) Sehingga dengan demikian batasan pengertian perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan tertiban lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Definisi tersebut menyatakan bahwa koleksi perpustakaan digunakan untuk pembaca Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal berikut:

1. Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media
2. Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat dipahami bahwa layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan

cepat, tepat dan mudah. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat dipahami bahwa layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat dan mudah.

II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian asosiatif/kuantitatif. Menurut Sugiyono 2012 Penelitian asosiatif merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan tentang hubungan antara dua variable atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan sejumlah mahasiswa angkatan tahun 2022. Dipilihnya mahasiswa angkatan 2022 karena angkatan tersebut merupakan angkatan yang sering mengunjungi Digital Library untuk mencari referensi atau buku sebagai bahan kuliah. Tehnik Pengambilan sampel yang akan digunakan adalah Menurut Sugiyono (2017:81)" sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut." Lebih lanjut Arikunto mengemukakan bahwa apabila subyek penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun, apabila subyeknya besar atau lebih dari 100, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dikarenakan Subyek penelitian lebih dari 100, maka peneliti mengambil 10% dari populasi tersebut sebanyak 125 sampel Penelitian ini membahas dua variabel, yakni variabel bebas dan variabel terikat. Variabel independen/variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/variabel terikat (Sugiyono, 2011: 39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2002: 14) yaitu:

1. Kehandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Bukti fisik (*tangibles*)

Untuk menguji validitas instrument pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Untuk mengetahui validitas instrumen dengan menggunakan SPSS versi 20. Melalui SPSS versi 20 untuk mengetahui item-item instrumen yang berupa pernyataan atau per-

tanyaan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, kuesioner dan studi pustaka. Setelah semua data terkumpul dari penelitian lapangan, maka untuk tahap selanjutnya perlu diadakan pengolahan data. Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah editing, coding, classifying, pemberian skor atau nilai dan tabulasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adalah *Regression Analysis* dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 20 for windows. Hal ini terkait dengan ketersediaan akses dari peneliti atas *software* program analisis tersebut beserta buku panduan manual yang dapat membantu peneliti dalam melakukan analisis penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil uji Validitas

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan terdapat 2 variabel yang menjadi bahan penelitian dari variable yang diteliti terdapat masing-masing memiliki, 4 pertanyaan. Dari hasil pertanyaan setiap variable baik independent maupun dependen memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel, maka data yang didapat didapatkan dilapangan hasilnya Valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variable	Indikator	R-hitung	R-Tabel	Valid
Kualitas Pelayanan	Kp1	0,377	0,195	Valid
	Kp2	0,482	0,195	Valid
	Kp3	0,550	0,195	Valid
	Kp4	0,704	0,195	Valid
	Kp5	0,583	0,195	Valid
	Kp6	0,505	0,195	Valid
	Kp7	0,353	0,195	Valid
	Kp8	0,609	0,195	Valid
	Kp9	0,401	0,195	Valid
	Kp10	0,421	0,195	Valid
	Kp11	0,523	0,195	Valid
	Kp12	0,463	0,195	Valid
	Kp13	0,448	0,195	Valid
	Kp14	0,375	0,195	Valid
	Kp15	0,462	0,195	Valid
	Kp16	0,439	0,195	Valid
	Kp17	0,532	0,195	Valid
	Kp18	0,523	0,195	Valid
Kepuasan Pengguna	Kpn1	0,215	0,195	Valid
	Kpn2	0,215	0,195	Valid
	Kpn3	0,251	0,195	Valid
	Kpn4	0,532	0,195	Valid
	Kpn5	0,532	0,195	Valid

Kpn6	0,523	0,195	Valid
Kpn7	0,448	0,195	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur kuisisioner yang digunakan merupak indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang diberikan itu konsisten dari waktu ke waktu dan memberikan nilai *Cronbach Alpha* 0,06.

Tabel 2. Hasil Uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi Spss menunjukkan bahwa hasilnya adalah nilai *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan reliable.

3. Analisa Regresi Sederhana

Alat yang digunakan untuk menguji Hipotesis adalah analisis Regresi sederhana, analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variable serta menunjukkan arah hubungan variable tersebut.

Tabel 3. Hasil Uji Anova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	1461.681	1	1461.681	63.724	.000 ^b
Residual	2247.879	98	22.938		
Total	3709.560	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemustakan

Berdasarkan output table Anova diketahui bahwa nilai F sebesar 63.724 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 <$ maka model regresi linier sederhana dapat dipakai untuk memprediksi variable kualitas pengguna atau dengan kata lain ada pengaruh variable kualitas pelayanan dengan variable kepuasan pemustaka.

Tabel 4. Kepuasan pemustaka

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.628a	.394	.388	4.789

Tabel 5. Koefisien korelasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28.128	5.220		5.389	.000
Kepuasan Pemustaka	.513	.190	.628	7.983	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian penjelasan setiap bab, maka dapat disimpulkan beberapa hal tentang pengaruh kualitas pelayanan digital library terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Digital Library Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) dari 25 pertanyaan dan 100 responden yang telah di dapatkan dan mendapatkan hasil daru uji F atau uji hipotesis bahwa nilai signifikansi (sig) variable kepuasan pemustaka adalah sebesar 0,000 karena nilai sig 0,000 < probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 atau Hipotesis di terima, artinya ada pengaruh antara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan pemustaka.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna atau pemustaka Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima adalah sangat kuat, dari hasil uji regresi melalui aplikasi spss dapat diperoleh sebesar bahwa nilai F sebesar 63.724 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < maka model regresi linier sederhana dapat dipakai untuk memprediksi variable kualitas pengguna atau dengan kata lain ada pengaruh variable kualitas pelayanan dengan variable kepuasan pemustaka.
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna atau pemustaka, Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,394 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas (kualitas pengguna) terhadap variable terikat (kepuasan Pemustaka) sebesar 39,4%.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Digital library STIE Bima agar terus meningkatkan mutu digital library perpustakaan baik dari segi layanan maupun koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan seperti koleksi jurnal, artikel buku buku agas pemustaka merasa apa yang dibutuhkan sudah disediakan oleh pihak library.
2. Diharapkan untuk selalu menjaga dan merawat dengan baik seluruh fasilitas yang telah diberikan dan pemustaka selalu menghormati petugas-petugas perpustakaan.
3. Penelitian serupa dengan variable lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variable lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang belum diteliti

DAFTAR RUJUKAN

- Anggraini, C. F. (2018). Pemanfaatan Layanan E-Library di Perpustakaan Universitas Airlangga pada Kalangan Dosen (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Febrina Aisyah. R (2015). Kualitas Layanan E-Library Dikalangan Mahasiswa Universitas Narotama Surabaya.
- Gallint Rahadian, Rohanda, Rully Khairul Anwar (2014). Peran Pustaka Sekolah Dalam Meningkatkan Gemar Membaca. Vol 2 No 1, 28-36.
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer, 7(1).
- Hayatuddiniyah, H. (2021). Perpustakaan Digital Berdasarkan Perspektif Lucy A. Tedd Dan Andrew Large (Studi Kasus Di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM Yogyakarta). Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 9(1), 1-9.
- Istiatin, E. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor

- Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), 115736.
- Kustandi, C., & Situmorang, R. (2013). Pengembangan Digital Library Sebagai Sumber Belajar. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 27(1), 60-68.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Persia, A. N., & Rohmiyati, Y. (2013). Peran Perpustakaan Anak di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Jakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(3), 83-96.
- Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 1-10.
- Sandag, G. A., Liem, A. T., Matauseya, M. P., & Wantah, G. (2017). Digital Library Jurnal dan Artikel Dengan Modul Automatic Citation Format Berbasis Web. *CogITo Smart Journal*, 3(2), 196-206.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58-66.
- Silvia, T., Ismail, Z., & Akbar, M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan Structural Equation Modelling (Sem). *Jurnal Bina Komputer*, 1(1), 12-19.
- Suaryana, I. G. N. A., Damayanthi, E., & Merkusiwati, L. (2017). Kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), 84-90.
- Wicaksana, I. S., Hartanto, R., & Nugroho, L. E. (2017). Mengukur Kesuksesan Layanan Digital Library Universitas Gadjah Mada (UGM). *Prosiding SNATIF*, 217-221.
- Yenni, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Makassar Selatan (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Yuadi, I. (2007). Perpustakaan digital: Paradigma, konsep dan teknologi informasi yang digunakan. *Jurnal Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan FISIP Unair Surabaya*, 28-35.