

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG *ONLINE*
MENGUNAKAN METODE *END-USER COMPUTING*
SATISFACTION (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UPN
“VETERAN” JAWA TIMUR)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:
KHANSA RENATA
18082010083**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ONLINE
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UPN
"VETERAN" JAWA TIMUR)**

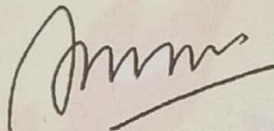
Disusun Oleh:

KHANSA RENATA
18082010083

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 18 November 2022**

Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 320052

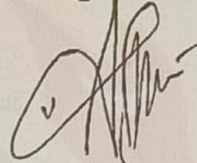
2.



Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005

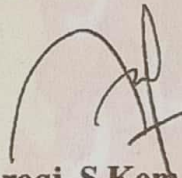
Tim Penguji:

1.



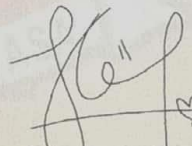
Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NIPPPK. 19810704 2021212 011

2.



Asif Farogi, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001

3.



Eristya Maya S, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ONLINE
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UPN
"VETERAN" JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh:

KHANSA RENATA
18082010083

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang
September Periode 2022 pada Tanggal 18 November 2022**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 320052

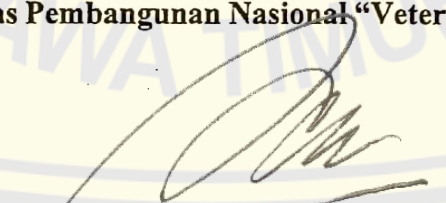
Dosen Pembimbing 2



Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.
NIPPPK. 19790317 2021211 002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Khansa Renata

NPM : 18082010083

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 18 November 2022 dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ONLINE MENGGUNAKAN
METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (STUDI KASUS :
PERPUSTAKAAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 18 November 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NIP. 19810704 2021212 011

{  }

2. Asif Farogi, S.Kom, M.Kom
NIP. 19870519 2018031 001

{  }


3. Eristya Maya S, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 320052


Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khansa Renata
NPM : 18082010083
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA KATALOG ONLINE
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION
(STUDI KASUS : PERPUSTAKAAN UPN "VETERAN" JAWA TIMUR)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan Lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 25 November 2022

Hormat Saya



KHANSA RENATA
NPM. 18082010083

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Katalog *Online*
**Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus:
Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur)**

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dalam era digital ini telah membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan terutama dibidang perpustakaan, dimana dituntut untuk memenuhi kebutuhan pustakawan dalam mendapatkan informasi dengan mudah, cepat dan tepat. OPAC (*Online Public Access Catalog*) atau yang biasa disebut dengan Katalog *Online* merupakan suatu sistem katalog berbasis website yang digunakan untuk penelusuran informasi bahan pustaka pada perpustakaan sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang telah menerapkan Katalog *Online*.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Katalog *Online* dengan pendekatan model *End-User Computing Satisfaction* dengan dua tambahan variabel independen yaitu *System Speed* dan *System Reliability*. *End-User Computing Satisfaction* adalah salah satu metode yang digunakan sebagai evaluasi sistem secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 303 responden.

Data penelitian yang didapat dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa terdapat tiga faktor yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu *accuracy*, *format*, dan *ease of use*. Dan untuk faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna Katalog *Online* adalah *format* dengan nilai *path coefficient* paling besar yaitu 0,367.

Kata Kunci : Katalog *Online*, UPN “Veteran” Jawa Timur, *End-User Computing Satisfaction*, *SmartPLS*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Katalog *Online* Menggunakan Metode *End-user Computing Satisfaction* (Studi Kasus: UPN "Veteran" Jawa Timur)". Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur. Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari tentunya terdapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, hidayah dan rezeki-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi serta materi sehingga penulis terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Eyang uti, Mas Ifan, Dek Tito serta saudara-saudara penulis yang telah memberikan doa dan dukungan.
4. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Kepala Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Bapak Ananta Prathama selaku Kepala UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur, Bapak Fatchullah, Bapak Sunarto serta seluruh pihak Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepada para responden yang terhormat, terima kasih banyak karena partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
9. Kepada semua teman-teman program studi Sistem Informasi yang telah turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah terlibat.

Surabaya, September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi SI	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pengguna	9
2.2 Perpustakaan	9
2.3 Katalog <i>Online</i>	10
2.3.1 Tujuan dan Fungsi Katalog <i>Online</i>	11
2.4 <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	11
2.5 Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur	15
2.5.1 Sejarah Singkat	15
2.5.2 Visi, Misi dan Tugas Pokok Fungsi	15

2.6 Data Primer.....	16
2.7 Data Sekunder	16
2.8 Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS).....	17
2.9 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Alur Penelitian	27
3.2 Studi Literatur	27
3.3 Studi Observasi	28
3.4 Identifikasi Masalah	28
3.5 Model Konseptual	29
3.6 Penyusunan Hipotesis Penelitian	29
3.6.1 Variabel <i>Content</i>	30
3.6.2 Variabel <i>Accuracy</i>	30
3.6.3 Variabel <i>Format</i>	30
3.6.4 Variabel <i>Ease of Use</i>	31
3.6.5 Variabel <i>Timeliness</i>	31
3.6.6 Variabel <i>System Speed</i>	32
3.6.7 Variabel <i>System Reliability</i>	32
3.7 Definisi Operasional	33
3.8 Metode Pengumpulan Data	35
3.8.1 Sumber Pengumpulan Data	35
3.8.2 Populasi	35
3.8.3 Teknik Sampling	36
3.8.4 Ukuran Sampel	37

3.8.5 Skala Likert	40
3.9 Penyusunan Instrumen	41
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.10.1 Uji Validitas	46
3.10.2 Uji Reliabilitas	51
3.11 Pengolahan dan Analisis Data	52
3.11.1 Analisis Deskriptif	52
3.11.2 Analisis Inferensial	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Data Demografi Responden	56
4.1.1 Jenis Kelamin.....	56
4.1.2 Usia	57
4.1.3 Fakultas.....	58
4.1.4 Program Studi	59
4.1.5 Angkatan (Tahun Masuk).....	60
4.1.6 Intensitas Penggunaan	61
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	61
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	62
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	63
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	65
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	67
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	69
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	71
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Reliability</i>	72

4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	74
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	75
4.3.1 <i>Outer Model</i>	76
4.3.2 <i>Inner Model</i>	80
4.3.3 Pengujian Hipotesis	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.4.1 Hubungan <i>Content</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	85
4.4.2 Hubungan <i>Accuracy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	86
4.4.3 Hubungan <i>Format</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	87
4.4.4 Hubungan <i>Ease of Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	89
4.4.5 Hubungan <i>Timeliness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	90
4.4.6 Hubungan <i>System Speed</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	91
4.4.7 Hubungan <i>System Reliability</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Proporsi Sampel Setiap Program Studi	38
Tabel 3.3 Proporsi Sampel Setiap Angkatan	39
Tabel 3.4 Skala Likert	41
Tabel 3.5 Instrumen Pernyataan	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Content</i>	47
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i>	48
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Format</i>	48
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease of Use</i>	49
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	49
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Speed</i>	50
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Reliability</i>	50
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	51
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i>	62
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Content</i>	63
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	64
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Accuracy</i>	65
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i>	66
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Format</i>	67
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	67
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i>	68

Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	69
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Timeliness</i>	70
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	71
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Speed</i>	72
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Reliability</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>System Reliability</i>	73
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	75
Tabel 4.17 <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.18 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 4.19 Hasil <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	78
Tabel 4.20 Hasil <i>Cross Loading</i>	78
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	80
Tabel 4.22 Hasil VIF.....	81
Tabel 4.23 Hasil Analisis <i>R-Square</i>	81
Tabel 4.24 <i>Path Coefficient</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Katalog <i>Online</i>	2
Gambar 2.1 Model EUCS (Doll dan Torkzadeh, 1988)	12
Gambar 3.1 Alur Penelitian	27
Gambar 3.2 Model Konseptual	29
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Gambar 4.2 Usia Responden	57
Gambar 4.3 Fakultas Responden	58
Gambar 4.4 Program Studi Responden	59
Gambar 4.5 Angkatan (Tahun Masuk) Responden	60
Gambar 4.6 Intensitas Penggunaan Responden	61
Gambar 4.7 <i>Bootstrapping</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Perpustakaan UPN "Veteran" JATIM	104
Lampiran 2. Kuesioner <i>Online</i>	105
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner	115
Lampiran 4. Pengujian Data Demografi Responden	120
Lampiran 5. Analisis Deskriptif Variabel	125
Lampiran 6. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis	135