

**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE REPOSITORY* UPN “VETERAN”  
JAWA TIMUR MENGGUNAKAN *DELONE & MCLEAN INFORMATION  
SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**MOH. ROYHAN ADVANI**

**19082010108**

**PROGRAM STUDI SITEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2023**

**SKRIPSI**

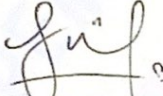
**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY UPN "VETERAN"  
JAWA TIMUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN  
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

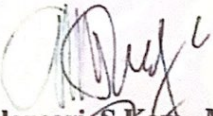
**Disusun Oleh:**

**MOH ROYHAN ADVANI**  
**19082010108**

**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 14 Juli 2023**

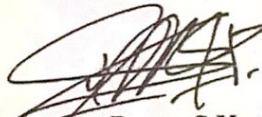
**Pembimbing:**

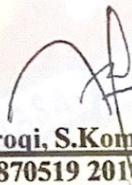
1.   
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

2.   
**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19871015 202203 2005**

**Tim Penguji:**

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

2.   
**Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom**  
**NIP. 19851124 2021211 003**

3.   
**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

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

  
**Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.**  
**NIP. 19681126 199403 2 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY UPN "VETERAN" JAWA  
TIMUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

**Disusun Oleh:**

**MOH ROYHAN ADVANI**  
19082010108

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juli Periode  
2023 pada Tanggal 14 Juli 2023**

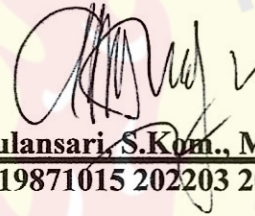
**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



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

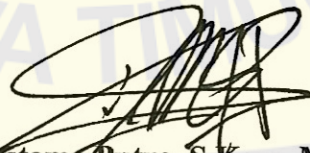
**Dosen Pembimbing 2**



**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19871015 202203 2005

**Mengetahui,**

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



**Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19851124 2021211 003



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 : Moh. Royhan Advani  
NPM : 19082010108  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 14 Juli dengan judul:

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY UPN "VETERAN" JAWA TIMUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

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

Surabaya, Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom. M.Kom  
NIP. 19810704 2021212 011
2. Agung Brastama Putra, S.Kom,  
M.Kom  
NIP. 19851124 2021211 003
3. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

{  }

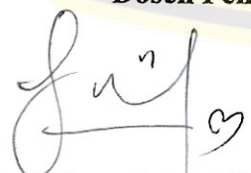
{  }


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

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

  
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19871015 202203 2005



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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Royhan Advani

NPM : 19082010108

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY UPN "VETERAN" JAWA  
TIMUR MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM  
SUCCESS MODEL (ISSM)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / 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 terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 18 Juli 2023

**Hormat Saya,**



**Moh. Royhan Advani**

**19082010108**

**Judul : Analisis Kesuksesan *Website Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan DeLone & Mclean *Information System Success Model* (ISSM)**

**Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.**

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

---

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi di era sekarang telah membawa perubahan yang signifikan dalam dunia perpustakaan, dengan munculnya perpustakaan digital atau e-digital sebagai alternatif yang inovatif. Perpustakaan e-digital menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi dengan literasi digital, memungkinkan akses yang lebih luas dan cepat terhadap koleksi sumber daya informasi. Dalam abad ini, teknologi telah mengubah cara kita mencari, mengakses, dan berbagi informasi. Salah satu pengembangan sistem perpustakaan yang dilakukan oleh UPN "Veteran" Jawa Timur adalah *website repository*.

Tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui kesuksesan penerapan Sistem Informasi Pelayanan dan analisis faktor yang paling mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi Pelayanan *Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini mengadopsi ISSM Delone & Mclean dari (Clifford A. Lynch, 2003). Model ini memiliki enam variabel, diantaranya kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Jumlah sampel sebanyak 326 pengunjung *website repository* UPN “Veteran” Jawa Timur. Data penelitian dianalisis diolah menggunakan *software* SmartPLS 3.

Hasil skripsi menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, namun tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Serta pada variabel kualitas informasi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website repository* UPN “Veteran” Jawa Timur. Sedangkan hubungan faktor yang paling berpengaruh dalam kesuksesan pada *website repository* dengan menggunakan ISSM Delone & Mclean, yaitu kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dengan nilai original sample yang sebesar 0,485.

**Kata kunci :** Analisis Kesuksesan, *Website Repository*, Analisis ISSM

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan ridho, rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Kesuksesan *Website Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur Menggunakan DeLone & Mclean *Information System Success Model* (ISSM)” ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan selalu mendoakan demi kelancaran skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Moh. Agus Maslam dan Ibu Evi Riana yang doanya tak pernah lepas mengiringi langkah saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga pada apa pun yang sedang saya kerjakan.
2. Kedua adik saya, Erika Khoirun Nisa dan Naila Sarah Qonita, yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom. sebagai pembimbing pertama yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan arahan, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini,
4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom. sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan saran, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku koordinator program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur,
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan,
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuisisioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar,

8. Semua rekan-rekan SOLASIFO yang selama ini tetap kompak dan menjadikan perkuliahan ini lebih menyenangkan,
9. Mira Evinda Widhiarini S. yang telah menemani, memotivasi dan memberikan dukungan penuh dalam pengerjaan skripsi.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juli 2023

Penulis,

Moh. Royhan Advani



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Relevansi SI .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Website</i> .....	9
2.2 Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur .....	9
2.2 <i>Website Repository</i> UPN “Veteran” Jawa Timur.....	11
2.3 <i>Information System Success Model (ISSM)</i> .....	12

2.3.1 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	14
2.3.2 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	15
2.3.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	16
2.3.4 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	16
2.3.5 Pengguna ( <i>Use</i> ).....	17
2. 4 SEM – Partial Least Square (PLS).....	17
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	19
2.6.1 Definisi Populasi.....	21
2.6.2 Definisi Sampel.....	22
2.6.3 Jenis Teknik Sampling.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Alur Penelitian.....	30
3.2 Observasi dan Studi Literatur.....	30
3.3 Identifikasi Masalah.....	31
3.4 Model Konseptual.....	31
3.5 Hipotesis Penelitian.....	32
3.5.1 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	32
3.5.2 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	33
3.5.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	33
3.5.4 Penggunaan ( <i>Use</i> ).....	33
3.5.5 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	34
3.6 Sampling.....	34

3.7 Instrumen Pertanyaan.....	37
3.8 Penyebaran Kuisisioner .....	44
3.9 Pengujian Instrumen.....	45
3.9.1 Uji Validitas .....	45
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	46
3.10 Analisis Data .....	46
3.10.1 Analisis Statistika Deskriptif .....	46
3.10.2 Analisis Inferensial.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Data Demografi Responden .....	49
4.1.1 Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Angkatan .....	50
4.2 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	51
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	51
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	54
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	57
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Pengguna ( <i>Use</i> ).....	60
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	62
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel Manfaat bersih ( <i>User Satisfaction</i> ).....	65
4.3 Analisis Inferensial.....	67
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
4.3.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	74

4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	77
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
4.4.1 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan.....	81
4.4.2 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	83
4.4.3 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan .....	85
4.4.4 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	88
4.4.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan .....	91
4.4.6 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	93
4.4.7 Hubungan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	95
4.4.8 Hubungan Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih.....	98
4.4.9 Hubungan Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih.....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert .....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3. 2 Tabel Instrumen Pertanyaan.....	39
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Informasi.....	52
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Informasi.....	53
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Sistem .....	55
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	56
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	58
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Penggunaan.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Pengguna.....	61
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna .....	64
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Manfaat Bersih.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Manfaat Bersih.....	66
Tabel 4. 13 Nilai Outer Loadings.....	68
Tabel 4. 14 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	70
Tabel 4. 15 Nilai Cross-Loadings .....	71
Tabel 4. 16 Nilai Akar AVE .....	73
Tabel 4. 17 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4. 19 Nilai R-square .....	75
Tabel 4. 20 Nilai f-square.....	76
Tabel 4. 21 Tabel Path Coefficient .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Website Repository UPN "VETERAN" JATIM .....	3
Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018) .....	7
Gambar 2. 1 Model DeLone McLean ISSM 2003 (AbdelKader & Sayed 2022).	14
Gambar 3. 1 Diagram Alur Proses .....	30
Gambar 3. 2 Model Konseptual (AbdelKader & Sayed, 2022) .....	31
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden .....	49
Gambar 4. 2 Presentase Angkatan Responden.....	50
Gambar 4. 3 Model Pengembangan .....	68
Gambar 4. 4 Hasil Bootstrapping .....	70