

ABSTRAK

Kepuasan pengguna website merupakan hasil dari penilaian persepsi pengguna setelah mendapatkan pengalaman akses sebuah website. Pengukuran persepsi pengguna terhadap website e-resources berbasis remotexs (akses jarak jauh) dapat berguna dalam proses evaluasi layanan untuk memberikan pelayanan e-resources yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas website remotexs dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction* apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan e-resources perpustakaan Universitas Airlangga. Kualitas website dengan dimensi kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information*) dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) sebagai variabel bebas serta kepuasan pengguna sebagai variabel terikat akan diteliti dengan pendekatan kuantitatif eksplanatif. Sampel yang digunakan adalah mahasiswa aktif Universitas Airlangga pengguna website remotexs. Jumlah responden yang dipilih sebanyak 100 orang dan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas website secara parsial terdapat pengaruh kualitas kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($7,366 > 1,985$) dan kualitas informasi (*information*) terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,667 > 1,985$). Sedangkan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($0,613 < 1,985$). Dan kualitas website dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($67,404 > 2,70$). Besaran pengaruh kualitas website remotexs terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat dari analisis koefisien determinan (R^2) dengan nilai 0,668 yang bermakna bahwa terdapat pengaruh kualitas website dimensi *usability*, *information*, dan *service interaction* terhadap kepuasan pengguna sebesar 66,8%, dan sebesar 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Website, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, E-Resources, Website RemoteXs.

ABSTRACT

User satisfaction of website is the result of assessing user perception after gaining access to a website. Measuring user perceptions of e-resources website based on remotexs (remote access) can be useful in the service evaluation process to provide better e-resources service. This study aims to examine the quality of remotexs website with dimensions of usability, information, and service interaction whether it has an affection on the users satisfaction of e-resources service at Airlangga University Library. Website quality with dimensions of Usability Quality, Information Quality, and Service Interaction Quality as independent variables and user satisfaction as dependent variable will be examined with an explanatory quantitative approach. The sample used was active students of Airlangga University which uses remotexs website. The number of respondents selected was 100 people and data processing using SPSS 21.

The results showed that partial of website quality, there is an affection of usability quality on user satisfaction with the value of $T_{count} > T_{table}$ ($7,366 > 1,985$) and the quality of information on user satisfaction with a value of $T_{count} > T_{table}$ ($2,667 > 1,985$). While the service interaction quality doesn't affect user satisfaction with a value of $T_{count} < T_{table}$ ($0.613 < 1.985$) and website quality with dimensions of usability, information, and service interaction simultaneously affect user satisfaction with the value of $F_{count} > F_{table}$ ($67,404 > 2.70$), Affection of the website quality of remotexs on user satisfaction can be seen from the analysis of the determinant coefficient (R^2) with a value of 0,668 which means that there is an affection on website quality with dimensions of usability, informations, and service interaction on the user satisfaction by 66,8%, and 33,2% by affection by other factors or variables not examined.

Keyword: Website Quality, Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, E-Resources, RemoteXs Website.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan peneliti jalan terbaik, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tanpa pertolongan-Nya, penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Website RemoteXs Dimensi *Usability, Information, dan Interaction Service* Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *E-Resources* Perpustakaan Universitas Airlangga” tidak akan sanggup diselesaikan oleh peneliti. Sehingga peneliti mampu menyelesaikan salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan studi S1 pada program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang sejauh mana kualitas website dan kepuasan pengguna website remotexs perpustakaan Universitas Airlangga. Serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna website remotexs perpustakaan Universitas Airlangga. Pada BAB I penelitian ini akan dijabarkan latar belakang masalah hingga metode analisis data yang akan digunakan. Pada BAB II berisi data tentang gambaran umum website remotexs. Pada BAB III berisi hasil temuan dan analisis data yang dikumpulkan. Pada bab IV berisi diskusi teoritik tentang kualitas website dan kepuasan pengguna, serta pengaruh antara kualitas website terhadap kepuasan pengguna website remotexs perpustakaan Universitas Airlangga. Terakhir pada BAB V merupakan penutup yang berisi kesimpulan penelitian dan saran, serta lampiran-lampiran pendukung data.

Jika ditemukan kesalahan penulisan dalam skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan masukan yang mendukung. Sehingga akan tercipta sebuah karya yang lebih baik lagi. Atas perhatiannya, peneliti ucapkan terima kasih.

Surabaya, 16 Juli 2020

Peneliti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan seluruh alam atas limpahan nikmat iman dan islam yang sangat berharga daripada apapun. Serta shalawat dan salam selalu terpanjatkan kepada insan terbaik dan teladan umat, Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wassalam yang telah memberi cahaya di kegelapan bagi umatnya. Cinta dan kasih tak hingga selalu penulis berikan pada orang-orang baik yang senantiasa menjadi motivasi dan pendukung di kala futur. Terkhusus peneliti ucapkan terima kasih pada

- Ayah dan Ibu yang senantiasa memanjatkan doa, memberi ridho serta dukungan yang tidak dapat ternilai dan terungkap hanya dalam baris kalimat. Karena beliau alasan skripsi ini terwujud, dan karena beliau kehidupan penulis harus terus berlanjut.
- Kakak kandung dan ipar yang selalu support dalam bentuk apapun tanpa henti. Dan keponakan-keponakan tersayang yang mampu mengobati rasa lelah dan jenuh selama masa studi.
- Waskito Adhi yang telah menjadi sahabat sejak sekolah dasar. Dan yang selalu menanti waktu untuk ngopi bareng. Semoga ukhuwah kita terus terjalin dunia akhirat.
- Sobat SMJ si Pandu, Robi, dan Xabil. Tak akan terlupakan sedetik pun moment canda, tawa, suka, dan duka bersama kalian. Semoga ukhuwah kita terus terjalin dunia akhirat.
- Semua anggota FORSTABOYS '16 yang tak bisa disebut satu persatu. Kalian terbaik geng!!! Terima kasih banyak atas waktu dan kenangannya.
- Sobat yang sering direpotkan dan merepotkan, si Erina, Dhea, Khavita, Aya, Pir, Saskia, Melinda, dll. Terima kasih banyak atas waktu dan kenangannya.
- Para anggota semesta HIMAFORSTA 2018, terima kasih atas pengalaman dan pembelajarannya.
- Semua teman-teman IIP angkatan 2016, angkatan atas maupun angkatan bawah. Terima kasih atas kesediaan teman-teman menerima kehadiran saya

yang masih banyak kekurangan. Semoga kembali dipertemukan bersama dengan kesuksesan masing-masing.

- Seluruh dosen IIP, terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan. Semoga menjadi amal jariyah bagi bapak dan ibu sekalian. Khususnya Pak Helmy yang dengan sabar dan pengertian membimbing dengan sangat baik. Semoga Allah membalas kebaikan bapak dan ibu sekalian.