

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN E-S-QUAL

¹Hanif Aniq Arrahman, ²Marlini

^{1,2}Universitas Negeri Padang

e-Mail: ¹hanifaniqarrahan@gmail.com, ²marlini@fbs.unp.ac.id

Abstract: User satisfaction is an important thing for UPT Padang State Library. One of the factors that can increase user satisfaction is the implementation of good e-resources services to make it easier for users to get information digitally, without time and place restrictions. However, based on interviews and initial observations, there are still users who are not satisfied with the quality of e-resources services at UPT Padang State Library. This study aims to determine how the influence of the quality of e-resources services at the Padang State Library on the satisfaction of its users. This research is a descriptive quantitative study by applying the Webqual 4.0 and E-s-qual methods so that there are 25 questions consisting of 5 variable dimensions, namely usability, information quality, service interaction quality, System Availability and User satisfaction. To obtain data, it was carried out by distributing questionnaires online to respondents. Based on the research findings, the variable user satisfaction (user satisfaction) on the quality of e-resources services has an average score of 3.10, that user satisfaction with the quality of e-resources services is in the good category. And based on testing the coefficient of determination through multiple linear regression test has a value of 56%. So, the quality of e-resources services using the webqual 4.0 and e-s-qual methods has an effect of 56% on user satisfaction at the Padang State University Library UPT, while the remaining 44% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *user satisfaction, e-resources service, influence analysis*

Abstrak: Kepuasan pemustaka merupakan hal yang penting bagi UPT Perpustakaan Negeri Padang. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka adalah dengan penerapan layanan *e-resources* yang baik untuk mempermudah pemustaka mendapatkan informasi secara digital, tanpa batasan waktu dan tempat. Namun, berdasarkan wawancara dan observasi awal masih terdapat pemustaka yang merasa belum puas dengan kualitas layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Negeri Padang. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Negeri Padang terhadap kepuasan pemustakanya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menerapkan metode Webqual 4.0 dan E-s-qual sehingga terdapat 25 pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi variabel, yaitu *usability, information quality, service interaction quality, System Availability* dan *User satisfaction*. Untuk memperoleh data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner dilakukan secara *online* kepada responden. Berdasarkan temuan penelitian menunjukkan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kualitas layanan *e-resources* memiliki skor rata-rata sebesar 3.10, bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *e-reources* tergolong pada kategori baik. Dan Berdasarkan pengujian koefisien determinasi melalui uji regresi linear berganda memiliki nilai sebesar 56 %. Jadi, kualitas layanan *e-resources*

menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *e-s-qual* berpengaruh sebanyak 56% terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *kepuasan pemustaka, layanan e-resources, analisis pengaruh*

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat informasi sudah seharusnya berusaha memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Salah satunya dengan layanan *e-resources* dimana pemustaka dapat mengakses sumber-sumber informasi elektronik dengan mudah tanpa adanya batas waktu dan tempat, *E-resources* dalam definisi yang dikemukakan Johnson (2012), dalam panduan yang dikeluarkan oleh IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*), menunjuk bahwa pada semua bahan (koleksi) yang membutuhkan akses komputer baik secara remote (jarak jauh) maupun secara local melalui komputer personal (PC), mainframe, atau perangkat mobile. Hal ini menunjukkan bahwa setiap sumber informasi atau sumber daya informasi yang aksesnya melalui perangkat komputer, maka dapat dinamakan sebagai sumber daya elektronik atau *e-resources* seperti contohnya yaitu jurnal elektronik (*e-jurnal*), buku elektronik (*e-book*) dan karya-karya referensi online lainnya.

Begitu juga dengan perpustakaan perguruan tinggi, Sumber daya elektronik merupakan tulang punggung perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadirkan lingkungan dan atmosfer digital bagi para pemustakanya. Kemajuan teknologi informasi yang mendominasi kehidupan tenaga pengajar dan maha siswa saat ini semakin mendorong perpustakaan perguruan tinggi untuk dapat menyediakan berbagai sumber daya elektronik yang sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika, dengan demikian perpustakaan ikut andil dalam

meningkatkan mutu dan mendukung kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi. untuk memberikan layanan bahan pustaka dan akses terhadap pusat informasi literatur yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang berlangganan berbagai bahan perpustakaan digital online (*e-resources*) seperti jurnal, ebook, dan karya-karya referensi online lainnya demi memenuhi kebutuhan informasi penggunaanya, setiap anggota sivitas akademika Universitas Negeri Padang dapat dan berhak memanfaatkan layanan koleksi digital online yang dilanggan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Dari data statistik pengunjung tahun 2020 dan 2021 jumlah pengunjung layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebanyak 5.578 dengan berbagai bahan perpustakaan digital yang bisa di akses secara gratis oleh pemustaka melalui website UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dengan tautan <http://perpustakaan.unp.ac.id> yang terdiri dari: Garuda(garba rujukan digital), Digital Library UNP, CENGAGE Learning, EBSCO Host, Proques Information Learning, IET The Institution Of Engineering and Technology, UNP Repository, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, <http://ejournal.unp.ac.id>, Open Acces Theses and Dissetation, Internet Archive, dan Emerald insight. Selain itu UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki koleksi karya ilmiah dosen dan staf UNP sebanyak 16.833 dan koleksi tugas akhir mahasiswa sebanyak 71.976 sampai juni 2022.

Berkaitan dengan layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang maka perlu diketahui kualitas layanan *e-resources* yang disediakan. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *e-resources* terhadap tingkat kepuasan pemustakanya, dengan menetahui pengaruh kualitas layanan *e-resources* terhadap tingkat kepuasan pemustakanya, layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek layanan *website* yang dirasa kurang dan berpengaruh besar terdapat kepuasan pemustaka, hal ini tentunya juga dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan yang sering disampaikan oleh pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, selain itu meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pemustaka juga perlu dilakukan sebagai salah satu upaya UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk dapat bersaing dengan kemajuan teknologi serta menjadi pusat sumber informasi yang efektif sehingga ikut andil dalam meningkatkan mutu Universitas Negeri Padang kedepannya.

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah 3 dimensi dalam metode webqual (*usability, information quality, interaction quality*) dan menambahkan satu dimensi dari E-s-qual yang berkaitan dengan *website* yaitu *system availability* sehingga sesuai dengan permasalahan pada layanan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Berdasarkan latar belakang tersebut, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas layanan *e-resources* terhadap Kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan E-s-qual”

METODE

Baik Webqual maupun E-S-Qual keduanya merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan sebuah *website*. Webqual dikembangkan berdasarkan *framework* QFD sedangkan E-S-Qual dikembangkan berdasarkan studi- studi tentang *traditional* ES dan penelitian tentang e-SQ sebelumnya. Perbedaan yang timbul lebih terfokus pada dimensi-dimensi yang terdapat pada masing-masing metode.

Seperti pada WebQual yang lebih terfokus pada *usability, information quality*, dan *service interaction quality*. Metode ini mengukur kualitas dari segi kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna *website* atau sistem tersebut dengan menggunakan persepsi pengguna sebagai titik ukur (penyebaran kuesioner). Lain halnya dengan metode E-S-Qual yang terfokus pada *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, contract, compensation* dan *responsiveness*. Metode ini mengukur kualitas tidak hanya dari kenyamanan pengguna terhadap tampilan dan sistem yang ditawarkan, tetapi metode ini juga menambahkan pengukuran kualitas dari segi proses pembelian serta keamanan data dari pengguna *website* atau sistem tersebut. Masih sama dengan WebQual, data yang digunakan adalah persepsi pengguna yang telah atau sering menggunakan *website* atau sistem tersebut. Selain itu, Webqual merupakan metode yang didesain untuk dijawab tanpa responden harus menyelesaikan proses *purchasing* secara keseluruhan dan pengukuran Webqual pun lebih berfokus pada aspek-aspek *website* berbeda dengan E-S-Qual yang lebih berfokus pada

pengukuran kualitas layanan secara keseluruhan (Parasuraman, 2005)

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan tiga dimensi pada metode Webqual 4.0 (*usability, information quality, service interaction quality*) untuk mengukur kualitas layanan yang berfokus pada *website* dengan menambahkan salah satu dimensi *system availability* yang terdapat pada e-s-qual.

Dalam penelitian ini Populasi yang digunakan adalah pegguaan layanan *e-resources* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang pada tahun 2020 sampai 2021 karena seusai dengan subjek yang akan diteliti. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019) yang mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sehingga berdasarkan pendapat tersebut ditetapkanlah populasi pada penelitian ini adalah jumlah pengguna layanan *e-resources* di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dari bulan januari 2021 sampai bulan desember 2022 yaitu sebanyak 5578 orang.

Teknik pengambilan sampel yang akan penulis gunakan adalah *simple random sampling*. Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel ini karena pengambilan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sehingga memudahkan dan menghemat waktu peneliti dalam mengumpulkan data. Berdasarkan hasil hitungan dari rumus penentuan besar sampel, penenlitian menggunakan besaran ketidaktelitian sebesar 10%. Ditentukan banyak sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran quisioner dilakukan

secara *online* kepada responden. Kemudian data dianalisis dengancara pemeriksaan data, tabulasi, analisis deskriptif dan terakhir penarikan kesimpulan. Kemudian melakukan beberapa analisis *Pertama*, variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *webqual* 4.0 didasarkan dari tiga indikator yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). *Kedua*, variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qua* berdasarkan satu indikator yaitu *system availability*. *Ketiga*, variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kualitas layanan *e-resources*. *Keempat*, melakukan analisis kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 (variabel X1) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna (variabel Y), dan metode e-s-qual (variabel X2) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna (variabel Y) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Dan *Kelima*, Hubungan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS versi 23

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berisikan 25 pernyataan kepada 100 orang sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yang merupakan sebuah teknik pengambilan sampel secara acak. Angket yang tersebar sebelumnya telah melewati uji validasi dengan sistem uji validasi keilmuan dan validasi bahasa kepada dosen yang dipilih.

Angket disebar kepada sampel selama rentang waktu satu bulan yaitu dari 1 Juli

sampai 30 Juli 2022, penyebaran angket dilakukan secara *online* yaitu melalui *google form*. Penyebaran angket dilakukan secara *online* bertujuan untuk lebih meratakan responden yang mengisi angket karena ketika penelitian berlangsung hanya mahasiswa semester akhir yang mengunjungi perpustakaan dikarenakan sedang masa libur kuliah.

1. Kualitas Layanan E-Resources Menggunakan Metode Webqual 4.0

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi dan a. *Usability*

kebutuhan pengguna dari layanan tersebut keahlian seseorang dalam memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Berdasarkan perolehan angket, kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *wequal* 4.0 memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,25. Angka tersebut diperoleh dari pembagian jumlah total nilai dengan keseluruhan responden. Kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 dapat dideskripsikan sebagai berikut.

| no | Pertanyaan | Jumlah | Jawaban |
|--------------------------------------|--|--------|---------|
| 1 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat dioperasikan dengan mudah. | 3,05 | Baik |
| 2 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat dioperasikan dengan cepat dan tepat. | 3,07 | Baik |
| 3 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki petunjuk yang jelas | 2,99 | Baik |
| 4 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki tampilan yang menarik . | 2,98 | Baik |
| 5 | Desain Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang sesuai dengan kebutuhan pengguna. | 3,10 | Baik |
| Jumlah | | 15,19 | |
| Skor rata-rata = $15,19 / 5 = 3,038$ | | | |

Berdasarkan tabel di atas pada indikator *usability* memiliki skor rata-rata sebesar 3,08, skor tersebut berada pada skala

interval 2,50 - 3,24 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan indikator *usability* tergolong pada kategori baik.

b. information quality

| No | Pertanyaan | Jumlah | Jawaban |
|-------------------------------------|---|--------|---------|
| 1 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. | 3,05 | Baik |
| 2 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. | 3,07 | Baik |
| 3 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang tepat waktu (<i>up to date</i>). | 2,99 | Baik |
| 4 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menyediakan informasi yang relevan | 2,98 | Baik |
| 5 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki jumlah koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna | 3,10 | Baik |
| 6 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Memberikan informasi dalam format yang sesuai kebutuhan pengguna | 3,06 | Baik |
| Jumlah | | 3,22 | |
| Skor rata-rata = $18,25 / 6 = 3,04$ | | | |

Berdasarkan tabel di atas pada indikator *information quality* memiliki skor rata-rata sebesar 3,04, skor tersebut berada pada skala interval 2,50- 3,24 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan indikator *information quality* tergolong pada kategori baik.

c. Service interaction quality

| No | Pertanyaan | Jumlah | Jawaban |
|-------------------------------------|--|--------|---------|
| 1 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menyediakan sistem pencarian informasi yang baik. | 3,05 | Baik |
| 2 | Informasi pengguna layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang tersimpan dengan aman. | 3,07 | Baik |
| 3 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mencipakan kesan dan pengalaman mencari informasi yang menyenangkan. | 2,99 | Baik |
| 4 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pustakawan | 2,98 | Baik |
| Jumlah | | 12,09 | |
| Skor rata-rata = $12,09 / 4 = 3,02$ | | | |

Berdasarkan tabel di atas pada indikator *service interaction quality* memiliki skor rata-rata sebesar 3,02, skor tersebut berada pada skala interval 2,50- 3,24 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-reources* berdasarkan indikator *service interaction quality* tergolong pada kategori baik.

Dapat disimpulkan dari penjumlahan setiap indikator metode *webqual* 4.0 memiliki skor rata-rata sebesar 3,08, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-reources* berdasarkan metode *webqual* 4.0 tergolong pada kategori baik.

2. Kualitas Layanan *E-Resources* Menggunakan Metode *E-S-Qual*

Berdasarkan perolehan angket, kualitas layanan *e-resources* memiliki skor

rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,00. Angka tersebut diperoleh dari pembagian jumlah total nilai dengan keseluruhan responden. Kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *e-s-qual* dapat dideskripsikan sebagai berikut. Indikator untuk mengukur kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* yaitu menggunakan indikator *system avaiability* yang merupakan ketepatan fungsi teknis yang bertujuan untuk mendukung layanan yang berjalan sesuai dengan fungsinya.

a. *system availability*

| No | Pertanyaan | Jumlah | Jawaban |
|-------------------------------------|--|--------|---------|
| 1 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang selalu tersedia ketika dibutuhkan oleh pengguna. | 2,99 | Baik |
| 2 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri langsung berjalan ketika digunakan | 3,00 | Baik |
| 3 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang tidak error ketika digunakan. | 2,94 | Baik |
| 4 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang berjalan tanpa masalah saat digunakan. | 2,99 | Baik |
| Jumlah | | 11,92 | |
| Skor rata-rata = $11,92 / 4 = 2,98$ | | | |

| No | Pertanyaan | Jumlah | Jawaban |
|-------------------------------------|--|--------|---------|
| 1 | Saya suka dengan tampilan Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. | 3,03 | Baik |
| 2 | Saya suka dengan Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. | 3,11 | Baik |
| 3 | Akses pada Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang cepat. | 3,11 | Baik |
| 4 | Koleksi yang disediakan Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang bermamfaat bagi saya untuk reveresi tugas perkulihan dan tugas akir. | 3,12 | Baik |
| 5 | Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang bisa di akses menggunakan perangkat internet apapun. | 3,14 | Baik |
| 6 | Saya selalu menggunakan Layanan <i>e-resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang ketika mencari informasi. | 3,14 | Baik |
| | | 18,65 | |
| Skor rata-rata = $18,65 / 6 = 3,10$ | | | |

Berdasarkan angket yang telah disebarakan variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* dengan indikator *system availability* memiliki skor rata-rata sebesar 2,98, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-reources* berdasarkan metode *e-s-qual* tergolong pada kategori baik.

3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Kualitas Layanan *E-Resources*

Berdasarkan perolehan angket, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kualitas layanan *e-resources* memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,14. Angka tersebut diperoleh dari pembagian jumlah total nilai dengan keseluruhan responden. Kepuasan pengguna terhadap layanan *e-resources* dapat dideskripsikan sebagai berikut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan kepuasan pengguna terhadap layanan *e-reources* baik dari segi kualitas layanan,

kualitas informasi, kualitas interaksi layanan yang dirasakan pengguna, maupun ketepatan fungsi suatu layanan.

Berdasarkan angket yang telah disebarakan variabel kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *e-resources* memiliki skor rata-rata sebesar 3,10, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *e-reources* berdasarkan tergolong pada kategori baik.

4. Pengaruh Kualitas Layanan *E-Resources* terhadap Kepuasan Pengguna Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *E-S-Qual*

a. Uji analisis

1. Uji normalitas

Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.04957139 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .067 |
| | Positive | .067 |
| | Negative | -.047 |
| Test Statistic | | .067 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 |

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan gambar tersebut terlihat ialah sebesar 0,2 yang menandakan data hasil output uji normalitas pada penelitian ini berdistribusi normal

2. Uji Korelasi

Correlations

| | | Dimensi <i>Webqual</i> | Dimensi <i>esqual</i> | Kepuasan pengguna |
|------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| Dimensi <i>Webqual</i> | Pearson Correlation | 1 | .596** | .676** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 |
| Dimensi <i>esqual</i> | Pearson Correlation | .596** | 1 | .659** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 |
| Kepuasan pengguna | Pearson Correlation | .676** | .659** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan gambar tersebut terlihat hasil output uji korelasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *Webqual* 4.0 (X1) berkorelasi terhadap variabel *user satisfaction* (Y) sebesar 0,676 yang berarti nilai signifikansi korelasi > dari 0,05.

2) Variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* (X2) berkorelasi terhadap variabel *user satisfaction* (Y) sebesar 0,659 yang berarti nilai signifikansi > dari 0,05.

3. Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|--------------------------|----------------|----|-------------|------|-------|
| Unstandardized Residual | * Between Groups | (Combined) | 297.707 | 73 | 4.078 | .897 | .651 |
| | | Linearity | .000 | 1 | .000 | .000 | 1.000 |
| | | Deviation from Linearity | 297.707 | 72 | 4.135 | .910 | .634 |
| Within Groups | | | 118.167 | 26 | 4.545 | | |
| Total | | | 415.874 | 99 | | | |

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi *linearity* ialah 0,634 yang menandakan > dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

4. Uji Hipotesis.

Berikut hasil uji hipotesi dengan pengujian regresi linear sederhana

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 527.436 | 2 | 263.718 | 61.511 | .000 ^b |
| | Residual | 415.874 | 97 | 4.287 | | |
| | Total | 943.310 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Dimensiesqual, Dimensi *Webqual*

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 61, 511. Sementara F_{tabel} ketika $df = 98$ pada taraf signifikan 0,05 sebesar 3, 09. Hal ini menandakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ (61,511 > 3,09) yang berarti hipotesis alternatif H_a diterima sementara H_0 ditolak.

Sehingga dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan e-resources terhadap kepuasan di upt perpustakaan universitas negeri padang analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan *e-s-qual*.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .676 ^a | .457 | .452 | 2.286 |

a. Predictors: (Constant), Dimensi *Webqual*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut.

$$R^2 = (R)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,676)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,457) \times 100\%$$

$$R^2 = 45,7\% \text{ (dibulatkan jadi 46\%)}$$

- 1) Koefisien determinasi variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* (X_2) terhadap variabel *user satisfaction* (Y)

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *Webqual* 4.0 berpengaruh sebanyak 46% terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .659 ^a | .435 | .429 | 2.333 |

a. Predictors: (Constant), Dimensiesqual

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 56% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

$$R^2 = (R)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,659)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,435) \times 100\%$$

$$R^2 = 43,5\% \text{ (dibulatkan jadi 44\%)}$$

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* berpengaruh sebanyak 44%

2) Koefisien determinasi variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *Webqual* 4.0 (X1) dan *e-s-qual* (X2) terhadap variabel *user satisfaction* (Y).

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .748 ^a | .559 | .550 | 2.071 |

a. Predictors: (Constant), Dimensiesqual, Dimensi *Webqual*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut.

$$R^2 = (R)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,748)^2 \times 100\%$$

$$R^2 = (0,559) \times 100\%$$

$$R^2 = 55,9\% \text{ (dibulatkan jadi 56\%)}$$

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *Webqual* 4.0 dan *e-s-qual* berpengaruh sebanyak 56% terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Hasil analisis

Kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 (variabel X1) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna (variabel Y) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Hubungan (korelasi) tersebut tergolong pada korelasi kuat, hal itu dapat diketahui setelah diperoleh

angka sebesar 0,676 pada uji korelasi menggunakan uji korelasi *Pearson* melalui bantuan program SPSS versi 23. Selain variabel X1, variabel kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *e-s-qual* (variabel X2) juga berhubungan terhadap variabel kepuasan pengguna (variabel Y) yaitu sebesar 0,659 yang termasuk juga pada korelasi kuat.

Hubungan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y setelah dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS versi 23 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *e-s-qual* sebagai variabel X dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel Y. Berdasarkan *output* yang dapat dilihat pada tabel uji hipotesis, diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 61,511. Sementara F_{tabel} ketika $df=98$ pada taraf signifikan 5% adalah 3,09. Jadi, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi melalui uji regresi linear berganda memiliki nilai sebesar 56 %. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *e-s-qual* berpengaruh sebanyak 56% terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penyebaran angket mengenai **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Resources terhadap Kepuasan Pengguna Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Analisis Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan E-S-Qual Universitas Negeri Padang**, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. *Pertama*, variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *webqual* 4.0 memiliki skor rata-rata total yaitu 3,08, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *webqual* 4.0 tergolong pada kategori baik. Skor tersebut didasarkan dari tiga indikator yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi).

Kedua, variabel kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* memiliki skor rata-rata total yaitu sebesar 2,98, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* berdasarkan metode *e-s-qual* tergolong pada kategori baik. Penilaian tersebut berdasarkan satu indikator yaitu *system availability*. *Ketiga*,

variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kualitas layanan *e-resources* memiliki skor rata-rata sebesar 3,10, skor tersebut berada pada skala interval 2,50-3,24, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *e-resources* berdasarkan tergolong pada kategori baik.

Keempat, berdasarkan analisis hasil angket, kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 (variabel X1) memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna (variabel Y) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Hubungan (korelasi) tersebut tergolong pada korelasi kuat, hal itu dapat diketahui setelah diperoleh angka sebesar 0,676 pada uji korelasi menggunakan uji korelasi *Pearson* melalui bantuan program SPSS versi 23. Selain variabel X1, variabel kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *e-s-qual* (variabel X2) juga berhubungan terhadap variabel kepuasan pengguna (variabel Y) yaitu sebesar 0,659 yang termasuk juga pada korelasi kuat.

Kelima, Hubungan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y setelah dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda menggunakan bantuan SPSS versi 23 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *e-s-qual* sebagai variabel X dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel Y. Berdasarkan *output* yang dapat dilihat pada tabel uji hipotesis, diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 61, 511. Sementara F_{tabel} ketika $df=98$ pada taraf signifikan 5% adalah 3,09. Jadi, dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi melalui uji regresi linear berganda memiliki nilai sebesar 56 %. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *e-resources* menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *e-s-qual* berpengaruh sebanyak 56% terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Barnes, S. J & vidgen, R . T, (2002) *Webqual: An Exploration of Website quality Assiation of informaton system AIS Electronik Iyrary 74*
- IFLA. (2012). *Key Issues for E-Resources Collection Development: a guide for libraries. Acquisition and Collection Development Section, August 2012.. Tersedia pada : <http://www.ifla.org>*
- Johnson, S. O. (2012). *Key Issues for E-Resources Collection Development: a guide for libraries. Acquisition and Collection Development Section. International Federation of Library Associations and Institutions.*
- Parasuraman et al. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.* miami: United States : Univeristy of Miami.