



# Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Menggunakan *Technology Acceptance Model* Dan *Usability*

## *Analysis of User Satisfaction of Sunan Ampel State Islamic University Surabaya Library Website Using Technology Acceptance Model and Usability*

Putri Aisya Irnanda<sup>1</sup>, Faris Mushlihul Amin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia

email: <sup>1</sup>[putriaisya456@gmail.com](mailto:putriaisya456@gmail.com), <sup>2</sup>[faris@uinsa.ac.id](mailto:faris@uinsa.ac.id)

### INFO ARTIKEL

#### Sejarah Artikel:

Diterima 11 Juni 2024  
Direvisi -  
Disetujui 30 Desember 2024  
Dipublikasi 30 Desember 2024

#### Katakunci:

Kepuasan Pengguna  
Website  
Technology Acceptance Model  
Usability

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas evaluasi kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Usability*. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi faktor yang mempengaruhi kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap website perpustakaan dengan menggunakan TAM dan *Usability*. Metode penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan Teknik *Random Sampling* untuk pengambilan sampel. Data diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada pengguna website perpustakaan Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya. Pengukuran tingkat kelayakan dilakukan menggunakan *USE Questionnaire* yang terdiri dari 4 aspek yakni *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, website perpustakaan dinilai layak dengan skor *Usability* mencapai 83,6% berdasarkan tabel standar kelayakan. Penilaian untuk setiap aspek menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi, dengan *Usefulness* mencapai 83%, *Ease of Use* 85%, *Ease of Learning* 84%, dan *Satisfaction* 82%. Berdasarkan analisis *Technology Acceptance Model*, ditemukan bahwa aspek *Usefulness* dan *Ease of Use* memiliki dampak langsung signifikan pada *Attitude Towards Using*. Sementara itu, *Ease of Use* memiliki pengaruh langsung terhadap *Actual System Use*. Pengaruh *Usefulness* pada *Actual System Use* terjadi secara tidak langsung melalui *Attitude Towards Using*, begitu juga dengan *Ease of Use*.

### ABSTRACT

This research discusses the evaluation of user satisfaction with the Sunan Ampel State Islamic University Surabaya library website using the *Technology Acceptance Model* (TAM) and *Usability* approaches. The aim is to evaluate the factors that influence user satisfaction and acceptance of library websites using TAM and *Usability*. This research method applies a quantitative approach by applying *Random Sampling* Techniques for sampling. Data was obtained through distributing questionnaires to users of the Sunan Ampel Islamic University Surabaya library website. Measurement of the level of suitability was carried out using the *USE Questionnaire* which consists of 4 aspects, namely *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, and *Satisfaction*. The research results show that overall, the library website is considered feasible with a *Usability* score reaching 83.6% based on the feasibility standard table. Assessments for each aspect showed a high level of agreement, with *Usefulness* reaching 83%, *Ease of Use* 85%, *Ease of Learning* 84%, and *Satisfaction* 82%. Based on the *Technology Acceptance Model* analysis, it was found that the *Usefulness* and *Ease of Use* aspects have a significant direct impact on *Attitude Towards Using*. Meanwhile, *Ease of Use* has a direct influence on *Actual System Use*. The influence of *Usefulness* on *Actual System Use* occurs indirectly through *Attitude Towards Using*, as well as *Ease of Use*.

Explore IT: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Informatika with CC-BY 4.0 license. Copyright © 2023, the author(s)

### 1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi dan pengetahuan yang vital bagi civitas akademika. Sebagai jantung dari sebuah institusi pendidikan, perpustakaan berperan penting dalam mendukung dan memperkaya proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan saat ini telah bertransformasi menjadi pusat penting untuk mendapatkan informasi, pengetahuan, riset, hiburan, pelestarian warisan budaya, dan menyediakan berbagai layanan lainnya[1]. Perpustakaan menyediakan akses terhadap berbagai koleksi buku, jurnal, dan sumber-sumber informasi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, dosen, dan sivitas akademika lainnya untuk mengembangkan wawasan serta menunjang kegiatan akademik mereka. Dengan demikian, perpustakaan menjadi titik temu antara pengetahuan dan komunitas akademik yang dilayannya.

Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya memiliki peran yang vital dalam mendukung aktivitas akademis di lingkungan kampus tersebut.

Perkembangan teknologi informasi semakin maju, pengelolaan perpustakaan juga telah mengalami transformasi yang signifikan. Kehadiran teknologi digital telah mengubah paradigma pengelolaan dan layanan perpustakaan, termasuk pengembangan *website* perpustakaan. Sebuah *website* adalah berisi koleksi halaman yang ada dalam satu *domain*, yang tersedia di *World Wide Web* melalui internet (Kalua et al. 2024). *Website* perpustakaan memegang peranan penting sebagai sarana untuk menyediakan akses informasi dan sumber-sumber pengetahuan secara *online* bagi pemustaka. Melalui *website*, perpustakaan dapat menyediakan informasi seputar katalog digital, *repository* institusi, serta berbagai layanan digital lainnya. *Website* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah mengalami tahapan proses redesain. Langkah ini diambil untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik *website* sebagai sarana layanan digital bagi pemustaka. Inti dari layanan perpustakaan adalah memberikan akses cepat dan tepat kepada berbagai jenis bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta menyediakan berbagai fasilitas untuk mencari informasi[2].

Manajemen layanan TI di perpustakaan memainkan peranan penting dalam menjamin kualitas dan ketersediaan akses digital bagi pemustaka. Dengan semakin meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan, manajemen layanan TI menjadi semakin krusial. Faktanya, teknologi tersebut tidak hanya tentang implementasi semata, melainkan membutuhkan manajemen layanan TI yang bertugas mengarahkan penggunaan teknologi informasi agar sejalan dengan tujuan organisasi untuk memberikan nilai tambah[3]. Setelah *website* perpustakaan mengalami proses redesain, penerapan *website* pasti akan memunculkan sikap penerimaan maupun penolakan dari pengguna, maka dari itu dibutuhkan analisis menyeluruh terhadap *website* perpustakaan untuk mengukur tingkat penerimaan dan kegunaan *website* bagi pengguna ataupun pemustaka. Analisis menggunakan *Technology Acceptance Model* dan pengujian *Usability* adalah pendekatan yang tepat untuk mengetahui sejauh mana *website* perpustakaan dapat diterima dan dimanfaatkan oleh pemustaka.

Analisis kepuasan pengguna *website* perpustakaan menggunakan pendekatan TAM dan *usability* merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen layanan TI, karena dapat memberikan masukan yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan digital perpustakaan di masa depan. Saat ini, salah satu aspek krusial dalam penerapan sistem informasi adalah penerimaan oleh pengguna, khususnya mahasiswa, terhadap sistem yang telah dikembangkan[4]. Konsep TAM adalah teori yang memberikan dasar untuk memahami reaksi dan penggunaan teknologi oleh pengguna[5]. TAM memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor yang mendasari penerimaan dan penggunaan teknologi, seperti persepsi penggunaan. Sementara itu, pengujian *usability* berfokus pada mengukur aspek-aspek seperti kepuasan pengguna dalam menggunakan *website*. Tujuan utamanya adalah untuk memperoleh umpan balik yang menyeluruh mengenai seberapa perbaikan yang telah dilakukan bisa menambah mutu dan pengalaman dalam penggunaan akses informasi dan layanan perpustakaan secara *online*.

## 2. Kajian Teori

### 2.1 Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan UINSA merupakan pusat sumber daya informasi yang vital bagi civitas akademika UINSA. Perpustakaan ini memiliki koleksi beragam, mulai dari buku teks, referensi ilmiah, jurnal, tesis, disertasi, serta koleksi digital seperti *E-Book* dan sumber daya lainnya. Untuk memberikan layanan optimal, Perpustakaan UINSA menyediakan berbagai layanan utama, seperti sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, fotokopi, cetak, serta akses jurnal dan *database online*. Keberadaan perpustakaan berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan mendorong produktivitas dibidang akademik, sejalan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi[6]. Sebagai pusat informasi dan pengetahuan, Perpustakaan UINSA menjadi mitra strategis bagi kemajuan universitas dalam mendukung kegiatan-kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

### 2.2 Website

*Website* merupakan halaman yang saling berhubung dan dapat diakses menggunakan internet. Setiap *website* memiliki alamat yang disebut URL, yang memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya melalui *browser web*. *Website* dapat juga diartikan sebagai banyaknya halaman yang berisi teks dan gambar[7]. *Website* dapat berisi berbagai jenis konten, seperti video, audio, dan aplikasi interaktif. *Website* memiliki beragam fungsi, seperti menyampaikan informasi mengenai perusahaan atau organisasi, berbagi konten edukatif, serta memfasilitasi interaksi antara pengguna melalui forum atau jejaring sosial[8]. Teknologi ini dapat digunakan pengguna dapat akses dan berbagi beragam informasi dalam sebuah *website*[9]. Semakin berkembangnya teknologi *website*, *website* telah menjadi sarana penting bagi organisasi atau individu untuk berinteraksi dengan audiens mereka.

### 2.3 User Experience

*User Experience* adalah aspek kunci dalam merancang dan mengembangkan produk maupun layanan digital. Tolak ukur *user experience* dapat dilakukan dengan melakukan penelitian kualitatif maupun kuantitatif[10]. UX berfokus pada bagaimana pengguna berinteraksi dan merasakan produk tersebut, mulai dari kemudahan navigasi, estetika visual, hingga responsivitas sistem. Ini mencakup segala hal yang mempengaruhi persepsi dan emosi pengguna saat menggunakan suatu produk. Tim desain dan pengembangan harus memahami dengan baik kebutuhan, perilaku, dan preferensi pengguna agar dapat menciptakan pengalaman yang positif dan menyenangkan. Dengan menitikberatkan pada UX, suatu produk tidak hanya fungsional, tetapi juga dapat menarik, intuitif, dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Hal ini krusial untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta tingkat adopsi pengguna terhadap sebuah produk digital.

### 2.4 Usability

*Usability testing* adalah proses evaluasi sebuah produk atau sistem untuk menilai seberapa mudah dan efektif penggunaannya dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan utama *usability testing* adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi pengguna serta meningkatkan *user experience* (pengalaman pengguna) dari sebuah produk atau sistem. Menurut ISO 9421-11, standar *usability* menekankan bahwa kualitas sebuah produk dapat diukur melalui tiga aspek utama efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna[11]. *Usability Testing* adalah metode untuk mengevaluasi *User Experience* pada *website* ataupun produk perusahaan dengan pengujian kepada pengguna atau konsumen[12]. Definisi ini juga menekankan bahwa *usability* harus dievaluasi dalam "konteks tertentu penggunaan", yang berarti mempertimbangkan karakteristik pengguna, tugas, dan lingkungan tempat produk digunakan.

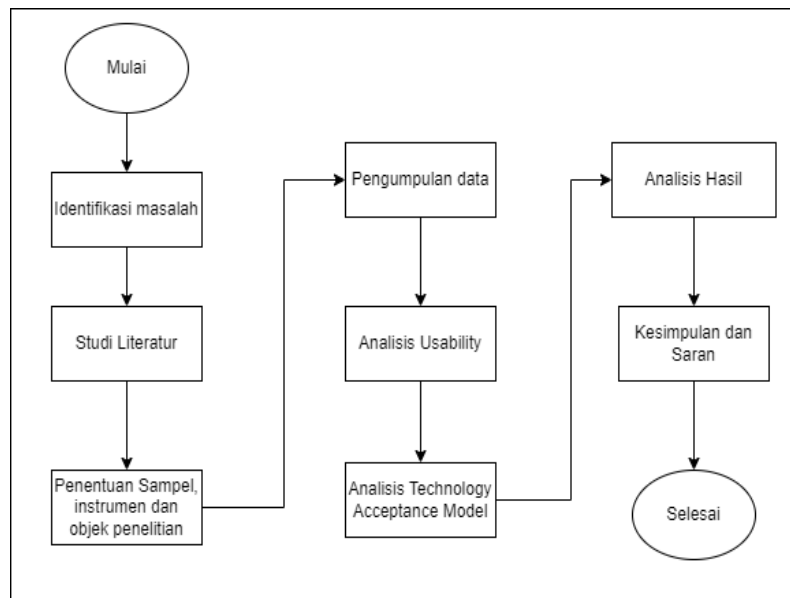
### 2.5 Technology Acceptance Model

TAM yaitu kerangka yang sering berguna untuk meneliti faktor yang dapat berdampak pada penerimaan maupun penolakan pada suatu sistem informasi[13]. Inti dari TAM adalah bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor, yakni persepsi kegunaan dan kemudahan. Kegunaan menggambarkan sejauh apa pengguna mempercayai bahwa teknologi tersebut akan memperbaiki efektivitas, lalu kemudahan menggambarkan sejauh apa pengguna yakin dalam menggunakan teknologi dengan mudah dan tidak memerlukan banyak usaha. Model TAM merupakan suatu kerangka kerja yang mempelajari bagaimana pengguna menerima sistem teknologi informasi yang mereka gunakan[14].

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1 Metode

Adapun proses pengujian dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* Dan *Usability*. Dengan pendekatan metode kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang menerapkan prosedur statistik atau teknik pengukuran lainnya untuk mengumpulkan data secara kuantitatif[15]. Data yang didapat akan dianalisis untuk mengevaluasi tingkat penerimaan teknologi dan *Usability* dari hasil redesain website perpustakaan.



Gambar 1. Desain Penelitian

Pada Gambar 1. terdapat *flowchart* yang menggambarkan alur penelitian. Berikut keterangan alur penelitian ini.

- a. Identifikasi Masalah
 

Tahap awal dengan mengidentifikasi permasalahan yang terkait dengan *website* perpustakaan. Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah mengembangkan *website* perpustakaan, namun perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* tersebut.
  - b. Studi Literatur
 

Tahap pengkajian dan penelaah berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian.
  - c. Penentuan Sampel, Instrumen, dan Objek Penelitian
 

Penulis menentukan sampel dengan Teknik random sampel, instrumen penelitian menggunakan *Use Questionnaire*. Objek penelitian yaitu Perpustakaan.
  - d. Pengumpulan Data
 

Proses mengumpulkan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada responden. Dimensi kuesioner yang digunakan mencakup aspek standar ISO 9241.
  - e. Analisis Usability
 

Analisis menggunakan *Usability*. Pengukuran *Usability* sebelumnya akan dilakukan uji validitas yang berguna dalam pengukuran suatu data dan uji reliabilitas mengukur keandalan data terlebih dahulu.
  - f. Analisis *Technology Acceptance Model*

Analisis menggunakan TAM. Pengukuran TAM menggunakan uji asumsi klasik yang terdapat 3 uji sebagai syarat untuk pengujian uji regresi linear berganda.
  - g. Analisis Hasil
 

Tahapan analisis hasil dilakukan pada hasil yang didapatkan dari olah data menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan analisis *usability*.
  - h. Kesimpulan dan Saran
 

Kesimpulannya didapat untuk mengetahui tingkat penerimaan penggunaan teknologi dan tingkat kelayakan website berdasarkan ISO 9241.
- 3.2 Analisis Data
- Setelah data hasil survei terkumpul, akan dilakukan analisis data menggunakan SPSS. Untuk mengukur *Usability* setelah kuesioner disajikan oleh responden. Lalu akan dilakukan uji asumsi klasik. Analisis data yang akan digunakan berikut ini.
- a. Uji Validitas dan Reliabilitas
 

Melakukan uji validitas guna mendapati hasil jawaban kuesioner memenuhi uji valid atau tidak. Dalam konteks pengukuran atau evaluasi, validitas menggambarkan seberapa tepat dan akurat suatu alat pengukur dalam melakukan pengukuran apa yang seharusnya diukur[16]. Dan melakukan Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana data dari kuesioner dapat diandalkan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tujuan dari uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui keandalan survei yang dipakai dalam data[17].
  - b. Uji Asumsi Klasik
 

Pentingnya melakukan pengujian asumsi klasik dalam regresi linear berganda didasarkan pada beberapa faktor agar hasil statistik yang diperoleh dapat dianggap sebagai estimasi parameter yang dapat dipercaya dan valid. Ini dilakukan untuk memperhatikan bahwa data memenuhi syarat untuk mendapatkan estimasi parameter yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.[18]. Setelahnya, analisis regresi dapat dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh konstruk TAM (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dll.) dan faktor-faktor *Usability* terhadap

penerimaan pengguna terhadap *website* perpustakaan. Hasil dari analisis regresi ini akan membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *website* perpustakaan. Temuan ini akan menjadi dasar bagi pihak perpustakaan untuk menyusun rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas *website*.

#### 4. Hasil Uji Coba Dan Pembahasan

##### 4.1 Usability Testing

Mengukur menggunakan *USE Questionnaire* yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *website* Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang terdiri dari 30 pernyataan menggunakan skala likert.

##### a. Uji Validitas

Validitas merupakan seberapa tepat data dari suatu objek penelitian sesuai dengan apa yang diterima dan dibahas oleh peneliti dalam laporannya[19]. Uji validitas tujuannya untuk mengevaluasi suatu alat pengukuran memiliki validitas atau tidak.

Tabel 1: Hasil Uji Validitas

No	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Usefulness</b>			
1U	0.550	0.266	Valid
2U	0.609	0.266	Valid
3U	0.321	0.266	Valid
4U	0.523	0.266	Valid
5U	0.547	0.266	Valid
6U	0.582	0.266	Valid
7U	0.610	0.266	Valid
8U	0.535	0.266	Valid
<b>Ease of Use</b>			
1EU	0.410	0.266	Valid
2EU	0.445	0.266	Valid
3EU	0.462	0.266	Valid
4EU	0.536	0.266	Valid
5EU	0.483	0.266	Valid
6EU	0.625	0.266	Valid
7EU	0.540	0.266	Valid
8EU	0.654	0.266	Valid
9EU	0.567	0.266	Valid
10EU	0.491	0.266	Valid
11EU	0.594	0.266	Valid
<b>Easy of Learning</b>			
1EL	0.524	0.266	Valid
2EL	0.631	0.266	Valid
3EL	0.681	0.266	Valid
4EL	0.624	0.266	Valid
<b>Satisfaction</b>			
1S	0.575	0.266	Valid
2S	0.557	0.266	Valid
3S	0.465	0.266	Valid
4S	0.585	0.266	Valid
5S	0.477	0.266	Valid
6S	0.494	0.266	Valid
7S	0.561	0.266	Valid

Berdasarkan dari Tabel 1, hasil uji validitas untuk 55 responden menunjukkan nilai korelasi total (rhitung) harus melebihi nilai kritis (rtabel), yang pada kasus ini adalah 0.266 dengan tingkat signifikansi 5%. Dapat diketahui bahwa setiap nilai variabel dalam kolom Korelasi Total melebihi ambang batas 0.266. Ini mengindikasikan bahwa semua variabel dalam kuesioner dianggap valid berdasarkan hasil uji, karena mencapai kriteria yang telah ditetapkan (>0.266).

##### b. Uji Reliabilitas

Merupakan evaluasi yang berguna menilai keandalan sebuah pengukur, yang mengukur sejauh mana alat tersebut konsisten ketika pengukuran dilakukan kembali. Perhitungan reliabilitas hanya dimungkinkan setelah memastikan validitas variabel dalam kuesioner. Langkah pertama yang wajib dilakukan yakni mengevaluasi validitas sebelum melanjutkan ke perhitungan reliabilitas[20].

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	30

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas yang diukur menggunakan metode *Cronbach's Alpha* adalah 0,916. Angka ini melebihi ambang batas yang umumnya diterima sebagai tanda reliabilitas yang memadai, yaitu melebihi ambang batas (>0,6). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas terhadap 55 responden, 30 item pertanyaan dianggap dapat diandalkan.

##### c. Pengukuran Skala likert

Tabel 2: Interval Skala Likert

Angka	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	Tidak Setuju
40% - 59,99%	Netral
60% - 79,99%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

## 1) Pengujian Usefulness

Pada bagian Usefulness mempunyai 8 pernyataan. Didapatkan dari total nilai kuesioner dibagi banyaknya pernyataan pada parameter ini.

$$\text{Nilai parameter Usefulness} = \frac{\text{Jumlah pernyataan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

$$\text{Nilai parameter Usefulness} = \frac{1834}{2200} \times 100$$

$$\text{Persentase rata-rata} = 83,36\%$$

Maka nilai persentase rata-rata sebesar 83% yaitu berada dalam kategori Sangat Setuju.

## 2) Pengujian Ease of Use

Pada bagian *Ease of Use* mempunyai 11 pernyataan. Didapatkan dari total nilai kuesioner dibagi banyaknya pernyataan pada parameter ini.

$$\text{Nilai parameter Ease of Use} = \frac{\text{Jumlah pernyataan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

$$\text{Nilai parameter Ease of Use} = \frac{2557}{3025} \times 100$$

$$\text{Persentase rata-rata} = 84,53\%$$

Maka nilai persentase rata-rata sebesar 85% yaitu berada dalam kategori Sangat Setuju.

## 3) Pengujian Ease of Learning

Pada bagian *Ease of Learning* mempunyai 4 pernyataan. Didapatkan dari total nilai kuesioner dibagi banyaknya pernyataan pada parameter ini.

$$\text{Nilai parameter Ease of Learning} = \frac{\text{Jumlah pernyataan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

$$\text{Nilai parameter Ease of Learning} = \frac{927}{1100} \times 100$$

$$\text{Persentase rata-rata} = 84,27\%$$

Maka nilai persentase rata-rata sebesar 84% yaitu berada dalam kategori Sangat Setuju.

## 4) Pengujian Satisfaction

Pada bagian *Satisfaction* mempunyai 7 pernyataan. Didapatkan dari total nilai kuesioner dibagi banyaknya pernyataan pada parameter ini.

$$\text{Nilai parameter Satisfaction} = \frac{\text{Jumlah pernyataan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

$$\text{Nilai parameter Satisfaction} = \frac{1585}{1925} \times 100$$

$$\text{Persentase rata-rata} = 82,33\%$$

Maka nilai persentase rata-rata yakni 82% yang berada dalam kategori Sangat Setuju.

## d. Usability Testing

Setelah memastikan bahwa pernyataan telah terbukti valid dan dapat dipercaya melalui uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya yakni menggunakan uji *usability*. Hal ini melibatkan pengukuran skor yang diamati dibandingkan dengan skor yang diharapkan. Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan, pada *Usefulness* diperoleh nilai skor total 1829, *Ease of Use* skor totalnya 2557, *Ease of Learning* adalah 927 dan *Satisfaction* skor totalnya bernilai 1585. Jadi untuk menghitung persentase keseluruhan sebagai berikut.

Rumus persentase keseluruhan:

$$\text{Pk persentase aspek (\%)} = \frac{\text{Skor Observasi}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100\%$$

$$\text{Pk\%} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah skor maksimal} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Pk} = \frac{1829 + 2557 + 927 + 1585}{5 \times 30 \times 55} \times 100$$

$$\text{Pk} = \frac{6898}{8250} \times 100$$

$$\text{Pk \%} = 0,8361212121212121 \times 100$$

$$\text{Pk (\%)} = 83,612 \%$$

Hasilnya adalah 83,612% yang menandakan Layak sesuai tabel standar kelayakan berikut ini.

Tabel 3: Standar Kelayakan

Rentang Nilai (%)	Kesimpulan
0 < 21	Sangat Tidak Layak
21 – 40	Tidak Layak
42 – 60	Cukup
61 – 80	Layak
81 - 100	Sangat Layak

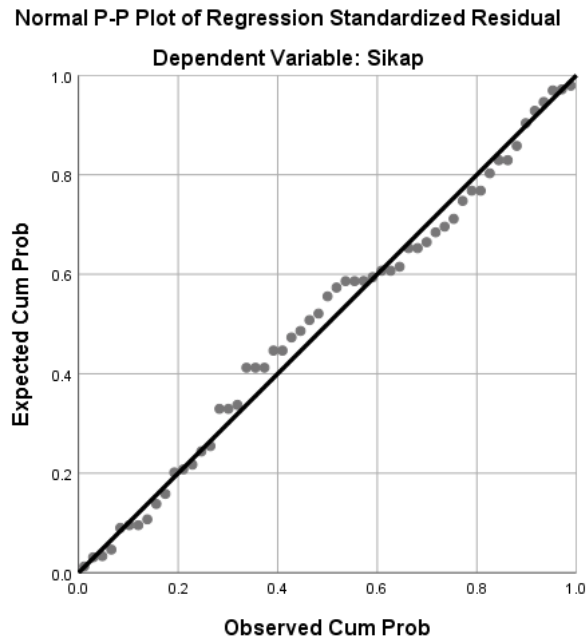
Berdasarkan hasil tersebut, *website* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mendapatkan nilai persentase sebesar 83,6% yang termasuk kedalam kategori skala layak.

4.2 *Technology Acceptance Model*

Analisis penerimaan penggunaan teknologi *variable* yang digunakan yaitu *Usefulness* (X1), *Ease of Use* (X2), *Attitude Towards Using* (Y) dan *Actual System Use* (Z). Dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari 3 pengujian sebagai syarat dalam pengujian uji regresi linear berganda.

a. Uji Normalitas

Menurut model regresi yang dikemukakan oleh Ghazali, dasar pengambilan keputusan menyatakan bahwa sebuah regresi dianggap terdistribusi secara normal jika plot data sesungguhnya menunjukkan pola yang mengikuti garis lurus.

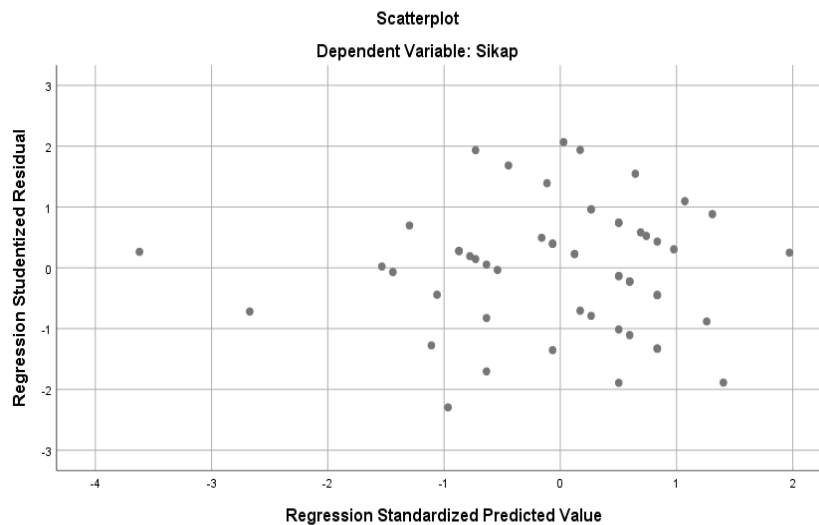


Gambar 3. Grafik Hasil Uji Normalitas

Plot data mengikuti atau mendekati garis diagonal dari titik 0 tidak terlalu jauh dan mengikuti garis lurus, yang merepresentasikan distribusi normal. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas pada residual regresi telah terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berguna mengevaluasi ketidaksamaan varians antara residual dan pengamatan lainnya. Ketika tidak ada heteroskedastisitas, pola pada grafik residual tidak menunjukkan kecenderungan tertentu, seperti penumpukan di tengah, perubahan lebar, atau sebaliknya.



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sebaran titik-titik data tidak menunjukkan adanya pola sistematis, baik di atas bawah angka 0 pada sumbu y. Diketahui bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah ada korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam regresi linear berganda. Salah satu cara mengetahui multikolinearitas yaitu dengan menilai nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Biasanya, tidak ada gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0.100 dan VIF < 10.00.

Tabel 4: Koefisien Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.796	1.763		.452	.653		
	Kegunaan	.254	.095	.324	2.663	.010	.685	1.459
	Kemudahan	.354	.096	.450	3.691	.001	.685	1.459

Dari Tabel 4 diketahui bahwa:

1. Kegunaan 0.685 > 0.100 dan VIF 1.459 < 10.000
2. Kemudahan 0.685 > 0.100 dan VIF 1.459 < 10.000

Yang dapat diketahui bahwa tidak ada gejala multikolinearitas dalam model regresi.

1) Menghitung Koefisien Jalur Model 1

Jika nilai < 0.05 maka variabel berpengaruh signifikan terhadap sikap (Y).

Tabel 5: Koefisien Jalur Model 1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.796	1.763		.452	.653
	Kegunaan	.254	.095	.324	2.663	.010
	Kemudahan	.354	.096	.450	3.691	.001

Dari Tabel 5 Dapat diketahui bahwa:

1. Kegunaan : 0.010 < 0.05
2. Kemudahan : 0.001 < 0.05

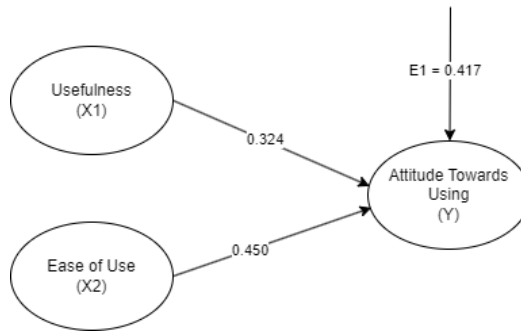
Yang dapat diketahui kegunaan dan kemudahan berpengaruh terhadap variabel sikap.

Nilai R Square bernilai 0.471, bahwa pengaruh dari kegunaan dan kemudahan terhadap sikap yakni sebesar 47.1%, sedangkan 52.9% sisanya yaitu kontribusi dari variabel lain. Oleh karena itu, nilai e1 dapat dicari menggunakan rumus yang diberikan.  
 $E1 = \sqrt{1 - 0.471} = 0,7273$

Tabel 6: Nilai R Jalur Model 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.686 <sup>a</sup>	.471	.451	1.154	2.536

Maka didapatkan diagram jalur model 1 seperti ini.



Gambar 5. Diagram Jalur Model 1

- 2) Menghitung Koefisien Jalur Model 2  
 Jika nilai  $< 0.05$  maka berpengaruh signifikan terhadap sikap.

Tabel 7: Koefisien Jalur Model 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.602	2.751		.946	.349
	Kegunaan	.174	.158	.162	1.098	.277
	Kemudahan	.443	.168	.409	2.639	.011
	Sikap	.116	.216	.084	.537	.593

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa:

1. Kegunaan :  $0.277 > 0.05$
2. Kemudahan :  $0.011 < 0.05$
3. Sikap  $0.593 > 0.05$

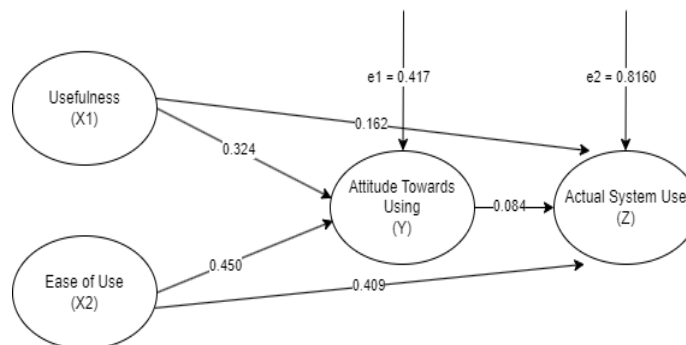
Yang dapat diketahui bahwa kegunaan dan sikap tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan. Sedangkan variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap pengguna.

Nilai R Square bernilai 0.334, bahwa pengaruh dari kegunaan, kemudahan, dan sikap terhadap penggunaan adalah sebesar 33.4%. Oleh karena itu, nilai e1 dapat dicari menggunakan rumus yang diberikan  $E1 = \sqrt{1 - 0.334} = 0,8160$

Tabel 8: Nilai R Jalur Model 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 <sup>a</sup>	.334	.295	1.798	1.894

Maka didapatkan diagram jalur model 2 seperti ini.



Gambar 6. Diagram Jalur Model 2

Pada penelitian ini mengadopsi model TAM sehingga Kesimpulan yang didapat yakni

- A. H1 : Pengaruh *Usefulness* terhadap *Attitude Towards Using*.

Dari analisis yang telah dilakukan didapatkan besaran signifikansi sebesar  $0.010 < 0.05$ . Maka disimpulkan bahwa secara langsung berpengaruh *Usefulness* pada *Attitude Towards Using*.

- B. H2 : Pengaruh *Ease of Use* pada *Attitude Toward Using*.  
Dari analisis tersebut diperoleh  $0.001 < 0.05$ . Maka disimpulkan bahwa pengaruh dari *Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using*.
- C. H3 : Pengaruh *Usefulness* terhadap *Actual System Use*.  
Dari analisis tersebut diperoleh  $0.277 > 0.05$ . Bahwa tidak terdapat pengaruh *Usefulness* kepada *Actual System Use*.
- D. H4 : Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Actual System Use*.  
Dari analisis diatas diperoleh yakni  $0.011 < 0.05$ . Disimpulkan bahwa bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *Ease of Use* terhadap *Actual System Use*.
- E. H5 : Pengaruh *Attitude Towards Using* terhadap *Actual System Use*.  
Dari analisis diatas diperoleh yakni  $0.593 > 0.05$ . Bahwa tidak ada dampak signifikan *Attitude Towards Using* terhadap *Actual System Use*.
- F. H6 : Pengaruh *Usefulness* melalui *Attitude Towards Using* terhadap *Actual System Use*.  
*Usefulness* pada *Actual System Use* sebesar 0.162. Sedangkan, dampak tidak langsung *Usefulness* melalui *Attitude Towards Using* pada *Actual System Use* ini dapat dilakukan dengan mengalikan beta jalur *Usefulness* ke *Attitude Towards Using* dan beta jalur *Attitude Towards Using* ke *Actual System Use*.  
 $0.324 \times 0.084 = 0.027$   
Maka, dapat diketahui terdapat dampak langsung ditambah tidak langsung yang signifikan dari variabel *Usefulness* (X1) terhadap *Actual System Use* yaitu  $0.162 + 0.027 = 0.189$ . Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak langsung sebesar 0.162 dan tidak langsung sebesar 0.189, yang menandakan bahwa dampak tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan dampak langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung *Usefulness*, melalui *Attitude Towards Using*, memiliki dampak yang signifikan terhadap *Actual System Use*.
- G. H7 : Pengaruh *Ease of Use* melalui *Attitude Towards Using* terhadap *Actual System Use*.  
*Ease of Use* terhadap *Actual System Use* adalah 0.409. Sedangkan, dampak tidak langsung *Ease of Use* melalui *Attitude Towards Using* terhadap *Actual System Use* ini dapat dilakukan dengan mengalikan beta jalur *Ease of Use* ke *Attitude Towards Using* dan beta jalur *Attitude Towards Using* ke *Actual System Use*.  
 $0.450 \times 0.084 = 0.534$   
Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak langsung ditambah tidak langsung yang signifikan dari variabel *Ease of Use* terhadap *Actual System Use* yaitu  $0.409 + 0.534 = 0.943$ .  
Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak langsung sebesar 0.409 dan tidak langsung sebesar 0.943, yang menandakan bahwa nilai dampak tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan langsung. Temuan ini mendapati bahwa secara tidak langsung variabel *Ease of Use*, melalui *Attitude Towards Using*, punya dampak yang signifikan terhadap *Actual System Use*.

## 5. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna *website* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* dan *Usability*. Penelitian menggunakan instrumen penelitian *USE Questionnaire*, melibatkan 55 responden yang diambil menggunakan *Teknik Random Sampling*, untuk penilaian *Usability* mendapatkan nilai 83,6% yang dapat dikatakan *website* ini berada pada kategori layak berdasarkan tabel standar kelayakan. Pada pengukuran tiap aspek *Usefulness* mendapatkan 83%, *Ease of Use* mendapatkan 85%, *Ease of Learning* mendapatkan 84% dan *Satisfaction* mendapatkan 82%. Yang semua aspek berada dalam kategori sangat setuju. Berdasarkan pengukuran dengan *Technology Acceptance Model* untuk *Website* Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Pengukuran penerimaan pengguna mengacu pada penggunaan variabel *Usefulness*, *Ease of Use*, *Attitude Towards Using* dan *Actual System Use*. *Usefulness* dan *Ease of Use* secara langsung dampak pada *Attitude Towards Using*. *Ease of Use* secara langsung berdampak signifikan pada *Actual System Use*. Dampak *Usefulness* pada *Actual System Use* terjadi secara tidak langsung melalui *Attitude Towards Using*. Kemudian, dampak *Ease of Use* pada *Actual System Use* terjadi secara tidak langsung melalui *Attitude Towards Using*.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] Syahdan, M. M. Ridwan, Ismaya, A. M. Aminullah, and Elihami, "Peranan Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran Siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manailil Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata," *Maktab. J. Perpust. dan Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 48–65, 2021, [Online]. Available: <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/download/2083/658>.
- [2] M. Abdu, E. Endang, S. Ponikasai, M. Amin, and A. Sahib, "Manajemen Layanan Perpustakaan IAIN Curup Dalam Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19," *J. Pendidik. Temat.*, vol. 2, no. 2, pp. 190–200, 2021.
- [3] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [4] P. Nerisafitra and F. A. Susanto, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa dalam Menggunakan Website Pembelajaran dengan *Technology Acceptance Model* (TAM)," *J. Inf. Eng. Educ. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 97–100, 2019, doi: 10.26740/jieet.v3n2.p97-100.
- [5] N. Nuraeni, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Website Pegadaian Menggunakan Metode Tam," *Swabumi*, vol. 9, no. 2, pp. 90–99, 2021, doi: 10.31294/swabumi.v9i2.11175.
- [6] N. Amalia, "Akademik Dan Masyarakat Berpradaban," vol. 3, pp. 4654–4663, 2024.
- [7] S. D. S. Saian, N. L. Kakihary, and T. Wahyono, "Pengujian Content Management System (Cms) Sekolahku Menggunakan Metode Black Box Testing Dengan Teknik Boundary Value Analysis," *IT-Explore J. Penerapan Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 1, no. 2, pp. 100–113, 2022, doi: 10.24246/itexplore.v1i2.2022.pp100-113.
- [8] S. B. Atim, "Permodelan Sistem Informasi Penjualan Barang Berbasis Website Menggunakan Metode Agile," vol. 2, no. 1, pp. 14–25, 2024.
- [9] D. Laoli and T. Kristiana, "Sistem Informasi Pemasaran Perumahan Pada PT. Trixie Graha Anugerah," vol. 2, no. 2, pp. 143–152, 2022.
- [10] S. R. Henim and R. P. Sari, "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020, doi: 10.35143/jkt.v6i1.3582.
- [11] B. M. Sulthon, "Analisa Usability Testing Website Antara Information System Pada LKBN Antara," *Resolusi Rekayasa Tek. Inform. dan Inf.*, vol. 4, no. 4, pp. 367–376, 2024.
- [12] D. A. Rusanty, H. Tolle, and L. Fanani, "Perancangan User Experience Aplikasi Mobile Lelnesia ( Marketplace Penjualan Lele ) Menggunakan Metode Design Thinking," vol. 3, no. 11, pp. 10484–10493, 2019.
- [13] S. Tambun, R. R. Sitorus, and T. A. Pramudya, "Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Digital taxation Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating," *Balanc. Vocat. Account. J.*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.31000/bvaj.v4i1.2699.
- [14] D. Pibriana, "Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 3, pp. 580–592, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i3.382.
- [15] M. M. Ali, T. Hariyati, M. Y. Pratiwi, and S. Afifah, "Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian," *Educ. Journal.2022*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2022.
- [16] S. Ono, "Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *J. Keterampilan Fis.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, 2020, doi:

- 10.37341/jkf.v5i1.167.
- [17] S. Ayu and M. S. Bin Rosli, "Uji Reliabilitas Instrumen Penggunaan SPADA (Sistem Pembelajaran dalam Jaringan)," *Biomatika*, vol. 6, no. 1, pp. 145–155, 2020.
- [18] M. Rinaldi and M. Nanang Prayudyanto, "Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda," *Semin. Nas. Ketekniksipilan*, vol. 1, no. 1, p. 2021, 2021.
- [19] R. Fadli, S. Hidayati, M. Cholifah, R. A. Siroj, and M. W. Afgani, "Validitas dan Reliabilitas pada Penelitian Motivasi Belajar Pendidikan Agama Islam Menggunakan Product Moment," *JIIIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 6, no. 3, pp. 1734–1739, 2023, doi: 10.54371/jiip.v6i3.1419.
- [20] R. Fatmawati, P. Wita, and M. Waluyo, "Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK Dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas," *Tek. Elektro dan Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 253–261, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61132/jupiter.v2i1.80>.