

Analisis *Usability* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Website

Evi Susanti¹, Anuar Rasyid² dan Nurjanah³

^{1,2,3}Perpustakaan Universitas Riau

Email: evsusanti@staff.unri.ac.id

Diajukan: 15-05-2021; **Direview:** 10-06-2021; **Diterima:** 15-06-2021; **Direvisi:** 25-06-2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *usability* terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung *website* Perpustakaan Universitas Riau. *Usability* merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah *website*. Semakin tinggi tingkat *usability* maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi juga begitu juga dengan loyalitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan Structural Equation Modeling (SEM). Penelitian dilakukan terhadap *website* Perpustakaan Universitas Riau dengan populasi pengunjung *website* 911.156 orang, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 200 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan secara langsung namun terhadap tidak signifikan terhadap Loyalitas. Sedangkan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.

Kata Kunci: *usability; kepuasan; Loyalitas.*

Abstract

This study aims to analyze the effect of usability on the satisfaction and loyalty of visitors to the Riau University Library website. Usability is one of the factors used to measure the success of a website. The higher the level of usability, the level of user satisfaction will be higher as well as loyalty. This study uses a quantitative approach. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM). The research was conducted on the Riau University Library website with a population of 911,156 website visitors, while the sample used was 200 people. The results showed that usability had a significant effect on satisfaction directly but not significantly on loyalty. While satisfaction has a significant effect on loyalty.

Keywords: *Usability, Satisfaction, Loyalty*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi berjalan sangat pesat, para ahli menyebut sebagai gejala revolusi informasi. Walaupun kemajuan tersebut masih terus berkembang, namun sudah dapat diperkirakan bahwa akan terjadi berbagai perubahan di bidang komunikasi maupun bidang-bidang kehidupan lain yang bersentuhan. Perubahan-perubahan yang terjadi terutama disebabkan berbagai kemampuan dan potensi teknologi informasi yang memungkinkan manusia untuk saling berhubungan dan memenuhi kebutuhan informasi tanpa batas.

Dengan menggunakan teknologi sistem informasi banyak langkah dalam proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi komputerisasi. Begitu juga dengan pemanfaatan informasi memungkinkan lebih banyak orang untuk mengakses berbagai informasi (Loudon dan Laudon, 2017:45). Teknologi informasi melalui Internet telah memberikan perubahan besar di berbagai aspek kehidupan, seperti pencarian informasi dan transaksi jual beli menjadi lebih mudah dan nyaman.

Dalam sejarah perpustakaan dan informasi sampai dengan era informasi dewasa ini perpustakaan merupakan unit informasi yang mengemban tugas sangat mulia dalam upaya mencerdaskan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Perpustakaan juga merupakan wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional (Hartono, 2017).

Secara umum, layanan perpustakaan digital seperti katalog online, database online, dan referensi virtual di sebuah perguruan tinggi atau universitas telah menjadi sumber informasi penting yang dapat diandalkan dan mudah diakses. Tahun 2019 Universitas Riau mendapat peringkat ke-22 (dua puluh dua) Webometric. Hal ini mengalami penurunan bila dilihat dari tahun sebelumnya 2018 di peringkat sepuluh. Website Perpustakaan merupakan salah satu domain UNRI yang memberikan kontribusi dalam penilaian peringkat di Website Webometric. Penurunan peringkat dalam penilaian webometric membuat suatu pertanyaan besar bagi peneliti untuk menganalisa tingkat kegunaan dan kualitas website Perpustakaan Universitas Riau.

Website Perpustakaan Universitas Riau dengan alamat <https://lib.unri.ac.id> berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan perpustakaan serta memberikan akses layanan literatur online yang merupakan layanan yang disediakan Perpustakaan Universitas Riau menuju perpustakaan digital. Layanan literatur online berisi layanan elektronik berupa lokal konten, karya tulis dosen dan mahasiswa, jurnal-jurnal serta buku yang diterbitkan secara elektronik. Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Usability berdampak pada kepuasan pengguna dalam mengakses website tersebut. Kepuasan pengguna akan berdampak pada loyalitas konsumen (Komara, 2015). Kepuasan pengunjung merupakan prasyarat dalam menjaga loyalitas. Kemunculan Popularitas teknologi Web dan aplikasinya telah membuat peluang yang luas untuk organisasi, termasuk lembaga pendidikan tinggi, untuk melebarkan pelanggan lebih luas dan membuat hubungan jaringan yang lebih lebar (Nawangsari et al., 2013). Perpustakaan Universitas Riau telah mengembangkan website perpustakaan sejak tahun 2008. Namun pada saat itu konten yang ada hanya berupa layanan OPAC saja. Di tahun 2012 perpustakaan mulai membenahi website perpustakaan. Layanan literatur online mulai dikembangkan diantaranya adalah OPAC, digilib, repository, jom (Jurnal Online Mahasiswa).

Tahun 2019 website Perpustakaan Universitas Riau telah menyediakan layanan e-form untuk 8 buah layanan elektronik. Layanan bersifat pendaftaran online dimana sivitas yang ingin memanfaatkan layanan dilakukan secara online. Layanan eform berupa layanan pendaftaran bebas pustaka, layanan penyerahan tugas akhir, layanan permintaan fotokopi, layanan penyerahan artikel ilmiah, pendaftaran anggota perpustakaan, permohonan cek anti plagiarisme Turnitin.

Berdasarkan data pengunjung pada Juli 2019 sampai Juli 2020 jumlah kunjungan halaman website perpustakaan mengalami fluktuasi. Tren pada tahun 2019 mengalami kenaikan sampai awal tahun 2020 walau sempat mengalami penurunan. Namun setelah itu jumlah pengunjung mengalami penurunan yang signifikan. Tren penurunan tingkat pengunjung website menjadi sebuah pertanyaan bagi peneliti mengapa jumlah pengunjung mengalami penurunan yang signifikan.

Website yang baik akan memberikan dampak keberhasilan pemanfaatan website salah satunya adalah dengan memperhatikan peningkatan jumlah pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung berpengaruh pada loyalitas pengunjung dimana pengunjung yang tidak loyal umumnya akan menghentikan menggunakan website tersebut dan tidak akan menyarankan kepada orang lain untuk berkunjung ke suatu website yang dianggap tidak bagus (Hafiz, 2019). Pada dasarnya seseorang akan menggunakan layanan online (website) untuk mencari informasi dengan cepat dan mudah diperoleh. Pengguna akan merasa terpuaskan jika layanan website yang dibuka tersebut sesuai dengan persepsi tentang mutu layanan informasi yang saat ini dirasakan dan tingkat harapan masa datang. Pemanfaatan dan kegunaan (*usability*) website dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan website.

Selain menawarkan konten dan layanan berkualitas, situs web akademik perpustakaan harus menyediakan antarmuka yang berpusat pada pengguna. Berdasarkan pemaparan hasil penelitian terdahulu, terdapat *research gap* yang menjadikan alasan penulis untuk melakukan penelitian serupa dengan menggunakan variabel-variabel yang sama yang digunakan oleh peneliti-peneliti di atas yaitu mengacu pada variabel-variabel *usability*, kepuasan dan loyalitas pengguna. Adanya jumlah pengunjung yang berfluktuasi dalam satu tahun terakhir menduga penulis bahwa *usability* pada website Perpustakaan Universitas Riau tidak bisa memberikan pengaruh positif bagi pengguna (pengunjung). *Usability* situs adalah salah satu aspek yang berorientasi kepada kepuasan pengguna situs web. Melalui penelitian ini, peneliti ingin menganalisis pengaruh *usability* terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung website Perpustakaan Universitas Riau.

Tinjauan Pustaka

Usability adalah seberapa mudah suatu objek digunakan. Dalam kasus aplikasi situs web dan perangkat lunak, *usability* berkaitan dengan apakah pengguna dapat mencapai tujuan yang ditentukan dengan keefektifan, efisiensi, dan kepuasan ketika mengunjungi situs web (Churm, 2012). Dalam penelitian Sebuah (Erickson et al., 2013) mengatakan bahwa bahwa jika situs web perguruan tinggi dipandang dapat digunakan, maka kemungkinan pengguna akan mencapai tujuan mereka untuk menggunakan situs tersebut. Lebih lanjut, *usability* adalah atribut paling penting yang menentukan kemampuan individu untuk dengan mudah berinteraksi dengan situs web dan untuk membantu menetapkan apakah situs web berhasil. Variabel *Usability* diukur dalam kajian yang menghubungkan antara manusia dengan komputer serta kegunaannya yang berkaitan dengan website, diantaranya yaitu kemudahan navigasi yang dirasakan oleh pengguna, tingkat kesesuaian desain serta gambar yang disajikan kepada pengguna. Indikator *Information* dapat diukur dengan kajian sistem informasi secara menyeluruh. Indikator *information* memiliki hubungan erat terhadap kualitas yang disajikan dalam konten pada sebuah website. Indikator *Service Interaction* berkaitan erat dengan hubungan interaksi pada layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna saat terlibat secara mendalam pada sebuah website.

Hasil penelitian lain mengatakan bahwa kualitas kegunaan (*usability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website PPDP (Utami, Ishaq dan Maulidiyah, 2018). Berbeda dengan penelitian terdahulu (Pant, 2015) melakukan penilaian *website usability* dengan enam atribut yaitu *Usefulness*, *Efficiency*, *Effectiveness*, *Learnability*, *Satisfaction* and *Accessibility* dan menemukan hasil bahwa layanan website memberikan pengaruh yang positif terhadap *usability* Website akademik *Central Science Library* CSL.

Usability diukur dalam kajian yang menghubungkan antara manusia dengan komputer serta kegunaannya yang berkaitan dengan website, diantaranya yaitu kemudahan navigasi yang dirasakan oleh pengguna, tingkat kesesuaian desain serta gambar yang disajikan kepada pengguna (Korhan, 2016). Indikator *Information* dapat diukur dengan kajian sistem informasi secara menyeluruh. Indikator *information* memiliki hubungan erat terhadap kualitas yang disajikan dalam konten pada sebuah website. Indikator *Service Interaction* berkaitan erat dengan hubungan interaksi pada layanan yang dapat dirasakan oleh pengguna saat terlibat secara mendalam pada sebuah website.

Sebuah penelitian menjelaskan tentang *eTrust* dimana variabel *usability* dan *easy of use* sangat berpengaruh signifikan terhadap *eTrust* (Sulistyo, 2020). Penelitian lain yang dilakukan Lestari (2014) melakukan pengukuran *usability* aplikasi web UMKM binaan BPPKU Kadin Kota Bandung menggunakan paket kuesioner PSSUQ menunjukkan bahwa secara umum dapat diterima dengan baik oleh user, baik terhadap aplikasi yang dibuat, kegunaan aplikasi yang dapat membantu mempromosikan produk UMKM maupun kualitas antarmukanya. Perlu ada perbaikan berkaitan dengan kualitas informasi pada catalog produknya.

Berbagai kajian tentang penggunaan media, khususnya mengenai penggunaan website menyimpulkan bahwa kesesuaian harapan khalayak dengan apa yang didapatkan saat mengakses website menjadikan website tersebut sebagai media yang efektif dan khalayak pengguna akan terdorong untuk menggunakannya kembali. Dalam teori *uses and gratifications* khalayak diasumsikan sebagai individu yang pintar dan aktif, dimana mereka hanya mengkonsumsi media yang mampu memenuhi kepentingan atau kebutuhannya.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ratih (2013) dengan judul “Pemanfaatan Media Internet Sebagai Sumber Informasi Pada Petani Tanaman Hias di Bogor”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teori *uses and gratifications* untuk : 1) mengidentifikasi karakteristik petani tanaman hias, motif penggunaan media internet, persepsi dan pemanfaatan sumber informasi oleh petani tanaman hias; 2) menganalisis hubungan karakteristik dengan pemanfaatan media internet sebagai sumber informasi; 3) menganalisis hubungan antara motif petani dengan pemanfaatan sumber informasi; dan 4) menganalisis hubungan antara persepsi petani terhadap media internet dengan persepsi tentang keuntungan penggunaan media internet. Responden penelitian adalah seluruh petani tanaman hias yang menggunakan media internet sebagai sumber informasi, berjumlah 35 petani.

Penelitian lain yang dilakukan Deka (2018) yang menganalisa hubungan penggunaan website www.acehselatankab.go.id sebagai media e-government terhadap kepuasan informasi layanan perizinan, menganalisis hubungan penggunaan website www.acehselatankab.go.id terhadap pengetahuan tentang layanan perizinan, serta menganalisis hubungan penggunaan website www.acehselatankab.go.id terhadap kepuasan informasi dan pengetahuan tentang layanan perizinan di kalangan masyarakat Kabupaten Aceh Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *uses and gratifications*. Penggunaan website meliputi frekuensi, durasi, intensitas, desain, dan konten yang dianalisis melalui teori *uses and gratifications* dari Katz, Blumler dan Gurevitch. Hasil yang diperoleh (1) Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara penggunaan website www.acehselatankab.go.id dengan kepuasan informasi layanan perizinan, (2) Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara penggunaan website www.acehselatankab.go.id dengan

pengetahuan tentang layanan perizinan, dan (3) Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara penggunaan website www.acehselatankab.go.id dengan kepuasan informasi dan pengetahuan tentang layanan perizinan.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan suatu produk dan harapan-harapannya. Pada dasarnya pelanggan berhak menilai suatu perusahaan dalam mengeluarkan output baik produk maupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau sebaliknya membuat pelanggan merasa marah. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa pada kondisi emosional pelanggan kearah kepuasan, dan sebaliknya bila harapan pelanggan tidak terpenuhi pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan voice action.

Solvang dalam Azhar (2020) menyatakan bahwa loyalitas konsumen merupakan *invisible advocate* bagi perusahaan. Mereka akan berupaya membela produk perusahaan dan secara sukarela akan selalu berusaha merekomendasikan kepada orang lain. Secara otomatis word of mouth akan bekerja. Contoh apabila seseorang yang merasa puas akan suatu pelayanan atau jasa tertentu, maka kedepannya dia akan memberikan rekomendasi bagi orang-orang dekatnya agar mencoba untuk merasakan pengalaman pelayanan atau jasa tersebut.

Kepuasan merupakan prasyarat untuk mendapatkan loyalitas dari pengguna terhadap pemanfaatan sistem informasi. Secara umum kepuasan pengguna merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Aditya, 2019). Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu. Tjiptono dalam (Anggraeni dan Yasa, 2012) menjelaskan loyalitas sebagai situasi yang ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana pelanggan bersikap positif terhadap jasa atau penyedia jasa bersangkutan dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

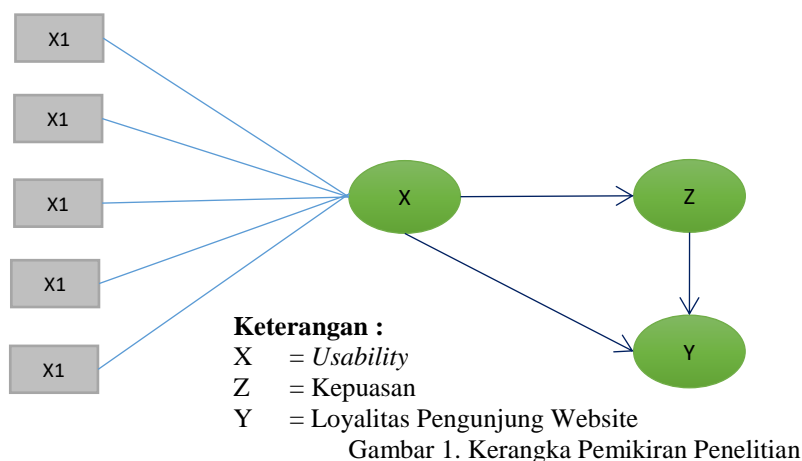
Littlejohn (2013) menjelaskan bahwa *teori uses and gratifications* mengasumsikan audiens adalah aktif dan sadar dalam memilih media. Audiens bertanggungjawab dalam pemilihan media untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Media dianggap sebagai salah satu faktor bagaimana kebutuhan diri bisa terpenuhi. Menurut teori ini, konsumen media memiliki kebebasan untuk memutuskan bagaimana mereka menggunakan media dan bebas memilih media mana yang mampu memuaskan kebutuhan khalayak, serta bagaimana media itu berdampak pada khalayak itu sendiri. Seleksi terhadap media yang dilakukan oleh khalayak disesuaikan dengan kebutuhan dan motif. Seleksi media ini berlaku untuk semua jenis media, baik cetak maupun elektronik. (Harwinta, 2018).

Berbagai kajian tentang penggunaan media, khususnya mengenai penggunaan website menyimpulkan bahwa kesesuaian harapan khalayak dengan apa yang didapatkan saat mengakses website menjadikan website tersebut sebagai media yang efektif dan khalayak pengguna akan terdorong untuk menggunakannya kembali. Dalam teori *uses and gratifications* khalayak diasumsikan sebagai individu yang pintar dan aktif, dimana mereka hanya mengkonsumsi media yang mampu memenuhi kepentingan atau kebutuhannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari pengunjung website yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebar kuesioner. Sampel sebanyak 200 pengunjung website Perpustakaan Universitas Riau. Cara pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah dengan insidental. Teknik menentukan sampel seperti ini dipakai karena jumlah anggota populasi yang banyak dan lebih berorientasi pada kelengkapan data yang dicari lapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM atau *Structural Equation Modeling* merupakan model persamaan struktural yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. (Trianto, 2015:201). Variabel penelitian ini Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dengan mengkombinasikan indikator Usability antara lain: Easy of use, Response time, Navigable, Informative, Learnability karena dianggap relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan berkaitan dengan usability website Perpustakaan, mayoritas memberikan respon setuju. Mayoritas responden setuju “website memiliki loading response yang cepat”, yaitu mencapai 114 orang (57%), mayoritas setuju “website memiliki kemudahan navigasi”, yaitu mencapai 131 orang (66%), mayoritas juga setuju “website memberikan informasi yang relevan”, yaitu mencapai 124 orang (62%), serta mayoritas juga setuju “website memiliki *interface* yang mudah digunakan”, yaitu mencapai 125 orang (63%). Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap implementasi pelayanan mandiri di perpustakaan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban seluruh variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 1,6 (1%), “setuju” 117 (59%) serta jawaban “sangat setuju” 81 (41%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak adalah “setuju” (59%), artinya mayoritas responden setuju bahwa usability website perpustakaan memberikan kemudahan untuk digunakan (*easy of use*), *response time*, *navigable*, *informative* dan mudah dipelajari (*learnability*).

Pada tabel tersebut masih ada responden yang menjawab tidak setuju yaitu skor 1,6 (1%), hal ini berarti masih ada 1 persen responden yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan

tersebut. Akan tetapi, jawaban paling negatif yaitu “sangat tidak setuju” terlihat bernilai skor 0, hal ini menjelaskan bahwa dari 200 responden tidak ada satupun yang merespon sangat negatif.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan mengenai Kepuasan, mayoritas memberikan respon “setuju”. Mayoritas setuju website perpustakaan pengunjung merasa “puas menggunakan website” sebanyak 120 orang (60%), mayoritas setuju pengunjung merasa “puas terhadap kualitas website” sebanyak 117 orang (59%), mayoritas setuju pengunjung merasa “puas terhadap informasi yang diberikan” website Perpustakaan Universitas Riau sebanyak 123 orang (62%).

Menurut hasil direkapitulasi jawaban semua variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 3 (2%), “setuju” 120 (60%) serta jawaban “sangat setuju” 77 (38%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak adalah “setuju” (60%), hal ini berarti mayoritas responden setuju bahwa kepuasan pengunjung website Perpustakaan terhadap penggunaan, kualitas, informasi yang diberikan terpenuhi.

Hasil Penelitian mengenai loyalitas pengunjung website Perpustakaan Universitas Riau, mayoritas setuju untuk “berkomitmen menggunakan kembali website”, yaitu mencapai 122 orang (61%), mayoritas setuju untuk “merekomendasikan website Perpustakaan kepada teman”, yaitu mencapai 123 orang (62%). Dari semua pernyataan yang diberikan berkaitan dengan loyalitas pengunjung website

Perpustakaan Universitas Riau, mayoritas responden memberikan respon positif. Berdasarkan rekapitulasi jawaban semua variabel manifes, sebagaimana diperlihatkan pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (1%), “tidak setuju” 2 (1%), “setuju” 123 (61%) serta jawaban “sangat puas” 76 (38%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak dari sampel penelitian adalah “setuju” (61%), yang memberitahukan bahwa mayoritas responden loyal menggunakan website perpustakaan.

Aplikasi LISREL memberikan hasil analisis CFA dengan estimasi statistik sesuai dengan masukan yang diberikan kepada sistem. Output *CFA* yang digunakan untuk pengujian *Goodness of Fit (GOF)* model penelitian. Pengujian *GOF* dari output *CFA* ini dituangkan dalam tabel pengujian *GOF*, sebagaimana terlihat pada tabel 1

Tabel 1. Pengujian Goodness-of-Fit Statistics

Kategori <i>GOF</i>	Kriteria Model	Hasil	Simpulan
<i>Absolute fit measure</i>			
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	109,701	Fit
<i>P-Value</i>	> 0,05	0,1139	Fit
<i>Goodness-of-fit Index (GFI)</i>	> 0,90	0,936	Fit
<i>Average Goodness-of-fit Index (AGFI)</i>	Biasanya di bawah	0,816	Fit
<i>Root means Square Error of GFI Approximation (RMSEA)</i>	< 0,08	0,0300	Fit
<i>Incremental fit indices</i>			
<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	0 - 1	0,945	Fit
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	> 0,90	0,991	Fit
Kategori <i>GOF</i>	Kriteria Model	Hasil	Simpulan

Parsimony fit indices

<i>Parsimony Goodness-of-fit Index (PGFI)</i>	0 - 1	0,640	Fit
---	-------	-------	-----

Sumber : Data Olahan LISREL, 2020

Tabel 1. memperlihatkan bahwa semua kriteria *GOF* hasil CFA sudah terpenuhi atau bernilai Fit. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persamaan struktural maupun diagram model struktural yang dihasilkan oleh proses analisis sudah Fit.

Ukuran *construct reliability* (CR) juga merupakan indikator penentu yang menunjukkan baik tidaknya sifat *convergent validity*. Berdasarkan output tersebut maka peneliti dapat melakukan uji validitas dan reliabilitas model pengukuran, yang dipresentasikan dalam bentuk tabel, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pengujian Validitas Dan Reliability

Variabel Laten	Variabel Manifes	Loading Factor		Hasil Uji	CR \geq 0,70	VE \geq 0,50	Hasil Uji
		Estimasi	Kritis				
Usability (X)	Easy of use (X _{1.1})	0,605	0,5	Valid	0,96	0,6	Relia
	Response time (X _{1.2})	0,735	0,5	Valid			Relia
	Navigable (X _{1.3})	0,861	0,5	Valid			Relia
	Informative (X _{1.4})	0,818	0,5	Valid			Relia
	Learnability(X _{1.5})	0,812	0,5	Valid			Relia
	Error (X _{2.6})	0,67	0,5	Valid			Relia
Kepuasan (Z)	Kegunaan (Z _{1.1})	0,91	0,5	Valid	0,90	0,73	Relia
	Kulaitas Website (Z _{1.2})	0,839	0,5	Valid			Relia
	Informasi (Z _{1.3})	0,818	0,5	Valid			Relia
Loyalitas Pengunjung (Y)	Menggunakan Kembali (Y _{1.1})	0,803	0,5	Valid	0,80	0,65	Relia
	Merekomendasikan website kepada teman (Y _{1.2})	0,807	0,5	Valid			Relia

Sumber : Data Olahan LISREL, 2020

Suatu variabel dikatakan mempunyai validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel latennya jika nilai t muatan faktornya (loading factors) lebih besar dari nilai kritis (atau $\geq 1,96$ atau praktisnya ≥ 2) dan muatan faktor standarnya (standardized loading factor) $\geq 0,50$. Dan dikatakan reliabel jika CR $\geq 0,70$ dan VE $\geq 0,50$.

Tabel 2 menunjukkan hasil evaluasi terhadap validitas dan reliabilitas masing-masing variabel laten ataupun indikator. Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh bahwa terdapat 12 indikator dengan 3 variabel laten dan masing-masing indikator telah lolos uji validitas dan semua variabel laten dan maka dapat dikatakan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk atau indikator adalah konsisten dan kosntruk dapat diandalkan/reliabel.

Persamaan struktural yang dihasilkan dari analisis CFA yang telah dilakukan oleh peneliti adalah seperti terlihat dibawah ini

$Z = 0.481 \cdot X$, Errorvar.= 0.323 , $R^2 = 0.677$
Standerr (0.153) (0.0564)
Z-values 3.140 5.727
P-values 0.002 0.000

$Y = 0.422 \cdot Z + 0.234 \cdot X_1$ Errorvar.= 0.399 , $R^2 = 0.601$
Standerr (0.129) (0.198) (0.0837)
Z-values 3.279 1.182 4.768
P-values 0.001 0.237 0.000

Output persamaan struktural tersebut memberitahukan koefisien korelasi, *Standar error*, *T-values*, *P-values*, *Errorvar* serta R^2 (*R square*). Salah satu bagian penting untuk mengetahui signifikansi suatu korelasi antar variabel adalah *T-values*. Setelah nilai *T-values* setiap korelasi antar variabel laten diketahui, maka hipotesis bisa langsung dilakukan, yaitu dengan melihat *T-values*.

Pengujian hipotesis menggunakan *T-values* dilakukan dengan membandingkan *T-values* yang dihasilkan dengan 1,96 (nilai kritis signifikansi). Jika *T-values* lebih besar dari 1,96, maka pengaruh dalam korelasi tersebut signifikan, jika kurang dari 1,96 maka pengaruh tidak signifikan. Selain dapat diketahui melalui diagram, *T-values* dapat juga diketahui melalui persamaan struktural. Nilai *T-values* yang diperoleh menunjukkan nilai *T-values* dari korelasi yang ada dalam diagram.

Penelitian ini menghasilkan dua buah persamaan struktural. Output persamaan struktural pertama dapat dianalisa sebagai berikut : kepuasan pengunjung (*Z*) dipengaruhi oleh *usability* (*X*) sebesar 0,481 atau 48,1%. Sedangkan berdasarkan *R square* yang dihasilkan, diketahui bahwa $R^2=0,677$, artinya sebesar 0,677 atau 67,7% kepuasan pengunjung (*Z*) dipengaruhi *X*, sedangkan sisanya 32,3%) adalah oleh faktor lain.

Output persamaan struktural yang kedua dapat dianalisa sebagai berikut : loyalitas pengunjung (*Y*) dipengaruhi oleh kepuasan pengunjung (*Z*) sebesar 0,422 atau 42,2%, dipengaruhi oleh *usability* website (*X*) sebesar 0,234 atau 23,4%. Sedangkan berdasarkan *R square* yang dihasilkan, diketahui bahwa $R^2=0,601$, artinya sebesar 0,601 atau 60,1% loyalitas pengunjung (*Y*) dipengaruhi *Z* dan *X*, sisanya (39,9%) adalah oleh faktor lain.

Analisis Hipotesa

Dengan memperhatikan output *Path Analysis Diagram (T-values)*, maka dapat diketahui tingkat signifikansi pengaruh *Usability* terhadap kepuasan pengunjung website perpustakaan. Jika dilihat dari *path analysis diagram (T-values)*, ditemukan bahwa korelasi *X (Usability)* terhadap *Z (Website Quality)* merupakan sebuah jalur pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*). Dari diagram dapat dilihat bahwa besarnya *T-values* korelasi *X -> Z* adalah sebesar 3,14 yang artinya lebih besar dari 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa korelasi ini memiliki pengaruh signifikan. Berdasarkan temuan tersebut, maka hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa "*Usability website berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung website perpustakaan*" dapat diterima, sedangkan H_0 ditolak.

Hasil dari *path analysis diagram (T-values)* diketahui bahwa *X (Usability)* terhadap *Y (Loyalitas Pengunjung)* mempunyai dua jalur pengaruh, yaitu pengaruh langsung (*Direct Causal Effect (DCE) X -> Y*) dan pengaruh tidak langsung (*X -> Y* melalui *Z*). Berdasarkan diagram tersebut, *T-values* pengaruh langsung (*X -> Z*) adalah sebesar 1,18 (lebih kecil dari 1,96), sedangkan pengaruh tidak langsung (*Indirect Causal Effect (ICE) X -> Y*) adalah sebesar 2,295 (dari output *Total and Indirect Effect*). Dari kedua jalur pengaruh, dihasilkan pengaruh total (*Total*

Causal Effect / TCE) sebesar 2,216 (diperoleh dari output Total Effect $X \rightarrow Y$).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa pengaruh total $X \rightarrow Y$ mempunyai nilai T-values sebesar 2,216 (lebih besar dari 1,96), sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan, atau hipotesis (H1) yang menyatakan “Website *Usability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung website perpustakaan” diterima, sedangkan H_0 ditolak.

Berdasarkan persamaan struktural yang dihasilkan, dapat diketahui bahwa jalur Z (Kepuasan) terhadap Y (Loyalitas) hanya memiliki satu buah jalur, yaitu jalur pengaruh langsung (Direct Causal Effect / DCE) dengan nilai T-values sebesar 3,28. Oleh karena T-values lebih besar dari 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa dalam korelasi $Z \rightarrow Y$ terdapat pengaruh signifikan. Dari temuan tersebut, maka hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa “Kepuasan terhadap Loyalitas pengunjung website perpustakaan” dapat diterima, sedangkan H_0 ditolak.

Penutup

Dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh simpulan bahwa *usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung website. Artinya semakin tinggi tingkat *usability* maka kepuasan pengguna akan meningkat. Selanjutnya, *usability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung website melalui kepuasan pengunjung. Artinya bila *usability* meningkat maka kepuasan juga meningkat sehingga secara tidak langsung loyalitas pengunjung juga meningkat. Kemudian, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung website. Hubungan positif menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan pengunjung akan berpengaruh pada meningkatnya loyalitas pengunjung website. Hasil penelitian pengukuran *usability* dapat pula digunakan untuk memberikan masukan pada prioritas pada pengembangan website dan pengembangan aplikasi di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Aditya N.A.A. 2019 *Pengaruh Kualitas Website Lazada Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Indonesia*. Universitas Jember.
- Anggraeni dan Yasa. 2012. *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan 32916(2): 293–306.
- Churm, T. 2012. *An Introduction To Website Usability Testing*. Tersedia pada: <http://www.usabilitygeek.com/an-introduction-to-website-usability-testing>. Diakses tanggal 3 Maret 2020.
- Deka H.Z. 2018. *Penggunaan Website www.acehselatankab.go.id Terhadap Kepuasan dan Pengetahuan Tentang Layanan Perizinan di Kalangan Masyarakat Aceh Selatan*, JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study 4(2): 130. doi: 10.31289/simbollika.v4i2.1825.
- Onong U.E. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

- Erickson, W. *et al.* 2013. *The Accessibility and Usability of College Websites: Is your Website Presenting Barriers to Potential Students?*, Community College Journal of Research and Practice. Routledge 37(11): 864–876. doi: 10.1080/10668926.2010.484772.
- Hartono. 2017. *Pengetahuan Dasar Perpustakaan Digital Konsep, Dinamika dan Transformasi*. Sagung Seto. Jakarta.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Komara Chandra Adipraja, 2015. *Pengaruh Usability Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Teknik Critical Incident (Studi Kasus www.aquajaya.com)*, *e-Proceeding of Engineering*: Vol.2, No.2 Agustus 2015 | Page 6415. ISSN : 2355-9365.
- Korhan, O. dan Ersoy, M. 2016. *Usability and functionality factors of the social network site application users from the perspective of uses and gratification theory*, *Quality and Quantity* 50(4): 1799–1816. doi: 10.1007/s11135-015-0236-7. Springer. Netherlands.
- Kurniawaty, E. 2017. *Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Jurnal KREATIF, Vol. 5, No.1, Oktober 2017, 5(1), hal. 18–29.
- Lestari, S. 2014. *Analisis Usability Web (Studi Kasus Website Umkm Binaan Bppku Kadin Kota Bandung)*, Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan 1(1): 46.
- Liliweri, A. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Loudon, K. dan Laudon, J. P. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Ed. 13. Salemba Empat. Jakarta.
- Nawangarsi, S. *et al.* 2013. *Analisis Korelasi Kualitas Web Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah Tiga*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, hal. 1–9.
- Muhammad F, 2019. *Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Metode Importance – Performance Analysis (Ipa) Pada website Blossom Game Store Malang*. Jurnal Aplikasi dan Bisnis, Vol 5 No. 1. Juni 2019.
- Yasir, 2011. *Teori Komunikasi*. Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau. Pekanbaru.
- Pawit Yusup, M. 2016. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pant, A. 2015. *Usability evaluation of an academic library website Experience with the Central Science Library, University of Delhi*. *Electronic Library*, 33(5): 896–915. doi: 10.1108/EL-04-2014-0067.
- Ratih Siti Aminah. (2013). *Pemanfaatan Media Internet Sebagai Sumber Informasi Pada Petani Tanaman Hias di Bogor*. Tesis Magister, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Riadi, E. 2018. *Statistik SEM dengan Lisrel*. Andi. Yogyakarta.

- Siswoyo, H. 2016. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama. Jakarta.
- Sensuse, D. I. dan Prayoga, S. H. 2012. *Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*. Jurnal Sistem Informasi 6(1): 70. doi: 10.21609/jsi.v6i1.278.
- Syera, E. 2013. *Pemanfaatan Web Di Perpustakaan UPT BIT (Studi Deskriptif Mengenai Pemanfaatan Website di Ilmu Pengetahuan Indonesia)* 1(1): 20–30.
- Trianto, B. 2015. *Riset Modeling Teori Konsep dan prosedur melakukan penelitian serta aplikasi pengolahan data penelitian dengan program SPSS dan LISREL*. Ed. 2. Adh Dhuha Institute, Pekanbaru.
- Tullis, T., Albert, A. 2013. *Measuring the User Experience Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*,. 2nd ed. Morgan Kaufmann, Waltham.
- Utami, L. A., Ishaq, A. dan Maulidiyah, N. 2018. *Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna*. Jurnal Penelitian Teknik Informatika 3(1): 31–37.