

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan website perpustakaan terhadap kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan Servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan pengaruh antar dimensi kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pengguna website perpustakaan.

Dimensi *Tangible* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tampilan visual dan elemen fisik website perpustakaan belum menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pengguna, selama website telah memenuhi standar tampilan minimum yang diharapkan. Dengan demikian, pengguna cenderung lebih memprioritaskan aspek fungsional dibandingkan tampilan visual semata.

Selanjutnya, dimensi *Reliability* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan sistem dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat belum dirasakan secara optimal oleh pengguna sebagai faktor penentu kepuasan. Demikian pula, dimensi *Responsiveness* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan layanan website perpustakaan belum menjadi prioritas utama dalam penilaian kepuasan layanan digital.

Dimensi *Empathy* dalam penelitian ini juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa perhatian personal dan kepedulian layanan dalam konteks website perpustakaan belum dirasakan secara kuat oleh pengguna, terutama karena keterbatasan interaksi langsung pada layanan berbasis sistem. Berbeda dengan dimensi lainnya, dimensi *Assurance* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan layanan berupa rasa aman, kepercayaan, kredibilitas sistem, serta kepastian layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna website perpustakaan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna website perpustakaan lebih dipengaruhi oleh dimensi jaminan layanan (*Assurance*) dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan lainnya. Oleh karena itu, aspek keamanan, kepercayaan, dan kepastian layanan perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan dan peningkatan layanan digital perpustakaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penelitian ini memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1. Saran Praktis

Pihak pengelola website perpustakaan disarankan untuk mempertahankan dan mengoptimalkan dimensi *Assurance*, khususnya yang berkaitan dengan keamanan sistem, perlindungan data pengguna, serta keandalan dan kredibilitas informasi yang disajikan. Hal ini penting karena dimensi *Assurance* terbukti sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga kualitas pada aspek ini perlu dijaga dan ditingkatkan secara konsisten agar tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna tetap terpelihara.

Selain itu, pengelola perpustakaan disarankan untuk melakukan pemeliharaan sistem secara berkala guna memastikan stabilitas layanan website serta mencegah terjadinya gangguan teknis. Pemeliharaan yang berkelanjutan diharapkan mampu meningkatkan keandalan sistem dan meminimalkan risiko kesalahan layanan yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* belum memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kondisi ini mencerminkan bahwa keempat dimensi tersebut belum dirasakan secara optimal oleh pengguna dalam penggunaan website perpustakaan. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan disarankan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan pada aspek tampilan antarmuka, keandalan sistem, kecepatan dan ketanggapan layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Peningkatan kualitas pada dimensi-dimensi tersebut diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

5.2.2. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap keempat variabel atau hipotesis yang dinyatakan tertolak, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Pendalaman analisis ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan tidak signifikannya pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna. Analisis dapat dilakukan dengan meninjau kembali kesesuaian indikator pengukuran dengan karakteristik layanan website perpustakaan, tingkat pemanfaatan fitur oleh pengguna, serta konteks penggunaan layanan secara aktual.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memilih responden yang memiliki pengalaman penggunaan website perpustakaan secara intensif dan berkelanjutan. Pengguna aktif dinilai lebih mampu mengevaluasi aspek keandalan sistem, kecepatan respons layanan, kemudahan interaksi, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dengan pengalaman penggunaan yang memadai, penilaian responden terhadap seluruh dimensi *Servqual* diharapkan menjadi lebih proporsional dan tidak terfokus pada satu variabel tertentu saja.

Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan pengembangan model penelitian dengan menambahkan variabel mediasi atau moderasi, seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi, atau tingkat kepercayaan pengguna. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memperkuat hubungan antara dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* dengan kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian tidak hanya menunjukkan dominasi variabel *Assurance*. Terakhir, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode *Servqual* dengan metode pengukuran kualitas layanan digital lainnya, seperti *WebQual*, *LibQUAL*, atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai metode pendukung, serta dilengkapi dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kombinasi ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan seimbang mengenai kualitas layanan website perpustakaan, sehingga setiap variabel memiliki peluang yang sama untuk menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhriana, A., Irmayanaah, A., Layuk, N. S., & Irmawati. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 13(1), 34–49. https://elibrary.undipa.ac.id/index.php?p=show_detail&id=8864
- Amanda Ayu Novitasari, Ito Setiawan, Mauliy Chandra Gumilang, Zanela Anania Syafikah, & Zuhriyatul Lubna. (2024). Analisis Manajemen Layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Framework ITIL V3. *Switch : Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 2(5), 24–35. <https://doi.org/10.62951/switch.v2i5.278>
- Apriliawati, D. (2020). Metode Pengumpulan Data pada Riset Kuantitatif. *Journal of Psychological Perspective*, 2(2), 79–89.
- Bayeta, J. N., Labial, M. B., Curayag, C. M. A. E. P., Retorta, M. A. N. N. P., & Lonzon, W. A. (2023). *Quality of online library services and users ' satisfaction*. 8(6), 1622–1634.
- Bharathy, A. (2025). *Service Quality Assessment Of A Digital Library Platform : Towards Quality Research For A Developed Nation*. 13(8), 808–817.
- Cane, F. K. (2020). Service Quality of Digital Libraries and Users Satisfaction. *International Journal of Advancement in Education, Management, Science and Technology*, 4(3), 1–10.
- CRESWELL, J. W. (2018). Literatur. In *Acht grafvondsten van de Veluwe klokbekergroep als uitgangspunt voor chronologische beschouwingen over de relaties saalisch-böhmische Schnurkeramik, Enkelgrafcultuur, Klokbeker-Oostgroep en Nederlands-Westduitse klokbekergroepen*. <https://doi.org/10.2307/j.ctt2204s7w.11>
- Darmawan, I., Taryono, T., & Iman, T. R. I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 262–267. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1369>
- Dery Arya Pandhika, Riswanda, & Titi Stiawati. (2024). Optimasi Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Digital Di Era Society 5.0. *Jurnal Niara*,

17(2), 468–477. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.23148>

Eneng Iviq Hairu Rahayu, & Zahra, Z. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>

Fandisyah Rahman, Muhammad Ilham Alhari, D. P. R. (2023). Analisis Kinerja Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard : Studi Kasus Sektor Industri Telekomunikasi. *Jurnal Mirai Management*, 8(3), 337–350. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/6114/4090>

Ghozali, P. H. I. (2021). (*HD Ia Penerbit Universitas Diponegoro*).

Gunawan, S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning dengan Metode Servqual. *Jurnal MDP Student Conference*, 526, 526–537.

Harmedaziwa, S., Santosi, D., & Agus, N. F. (2025). *DIMENSIONS OF RELIABILITY AND ASSURANCE IN THE SERVICE QUALITY OF DIGITAL DEGREE LEGALIZATION AND ONLINE CERTIFICATES AT OPEN UNIVERSITY OF BENGKULU Master of Public Administration*. 6(1), 81–88.

Hidayat, R., Prayudhi, R., & Fatoni, A. (2024). ^{1, 2, 3}. 3(2), 80–88.

Informatika, J., Rekayasa, D., Jakakom, K., Padila, S., & Assegaff, S. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Perpustakaan UIN STS Jambi*. 5(September), 1574–1584. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v5i2>

Jauhari, A. A., Isyawati, R., & Ganggi, P. (2025). *The Effect of Library Website Quality on User Satisfaction Level in the Library of the University of Muhammadiyah Surakarta*. 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.30742/tb.v9i1.3958>

Kiswanto, M. D., Sanmorino, A., Indo, U., & Mandiri, G. (n.d.). *ANALISIS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN SUMATERA SELATAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA*. 629, 217–226.

Kurniawan, A., & Yulianti, E. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Pada Platform Keuangan Terhadap Kepuasan*. 16(2).

Kurniawan, S. R., Selfiana, & Jati, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mass Rapid Transit Jakarta (Persero). *Jurnal Manajemen*, 11(3), 175–182.

- Kurniawan, W., Affandes, M., Safaat H, N., & Darmizal, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 493. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.890>
- Mamta, & Kumar, V. (2024). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 534–546. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Mulatiningsih, & Rindrayani, S. (2025). Penelitian merupakan proses sistematis yang melibatkan pengumpulan data untuk memahami, menganalisis, dan. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 7(2), 1–15.
- Nugraha, J., & Gloriano. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa Gloriano. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & M. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. 7(X), 1–21. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024). Measuring Library Service Excellence: Integrating Servqual with Accreditation Standards. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, 6(2), 131–142. <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>
- Rahman, E., Jazman, M., Zarnelly, Z., & Permana, I. (2023). Analysis of Digital Library Service Quality on User Satisfaction Using Webqual, Libqual and Ipa Methods. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(4), 715–722. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.942>
- Restanti, A. S., Munjiati, M., Wijayanti, U. N., Auliyani, U., & Saefudin, S. (2023). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan website perpustakaan di masa pandemi COVID-19. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 19(1), 126–138. <https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.4398>

- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100192. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100192>
- Salby Alamry, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(2), 8.
- Saputra, D. (2025). *Edu lib*. 15(1), 27–38.
- Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88–108. <https://doi.org/10.18438/eblip29916>
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143.
- Siregar, N. Z., & Syam, A. M. (2024). the Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction. *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science*, 2(2), 40–48. <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>
- Subiyakto, A., Rahmi, Y., Kumaladewi, N., Huda, M. Q., Hasanati, N., & Haryanto, T. (2021). Investigating quality of institutional repository website design using usability testing framework. *AIP Conference Proceedings*, 2331(4). <https://doi.org/10.1063/5.0041677>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Susanto, E. F., & Pandjaitan, D. R. H. (2024). The Effect of Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 203–210. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2404>
- Taryani, S., & Wijayanti, L. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Ipusnas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 25(1), 5–18. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=

WVS5bJQAAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=WVS5bJQAAAAJ:3
5N4QoGY0k4C

- Taufik, M., Aris, V., Ruslan, A., Islamiah, F., & Asizah, A. B. M. (2025). Analisis Kualitas Layanan Digital pada Sektor Perbankan Digital. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(1), 360–367. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.417>
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). *Making sense of Cronbach ' s alpha*. 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>