

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN APLIKASI PERPUSTAKAAN DIGITAL KABUPATEN WONOSOBO

Dinda Indira Natalea^{*)}, Lydia Christiani

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna berdasarkan rata-rata jawaban pengguna aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 164 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh berdasarkan indikator kualitas sistem menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,31 yang masuk dalam kategori sangat puas; indikator kualitas informasi menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 3,98 yang masuk dalam kategori puas; indikator kualitas layanan menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,10 yang masuk dalam kategori puas; indikator *perceived of usefulness* menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,29 yang masuk dalam kategori sangat puas; indikator *perceived ease of use* menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori puas; indikator *attitude towards use* menghasilkan nilai *mean* sebesar 4,24 yang masuk dalam kategori sangat puas; indikator *intention of use* menghasilkan nilai *mean* sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori puas; indikator *actual usage* menghasilkan nilai *mean* sebesar 3,60 yang masuk dalam kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: tingkat kepuasan pengguna; aplikasi perpustakaan digital; pemanfaatan perpustakaan digital

Abstract

[Title: Analysis Level User Satisfaction in Usage of Wonosobo Districts Digital Library Application] This research discussed the level of user satisfaction in usage of Wonosobo Districts Digital Library Application. This research aimed to know the average of level of user satisfaction among users on Wonosobo District Digital Library Application. Research using quantitative method, and using 164 respondents. In analyzing the data, this research uses statistic descriptive analysis. The Result of this research indicate that indicator of system quality had the highest mean of 4,31 that fall into category of very satisfied; indicator of information quality had the highest mean of 3,98 that fall into category satisfied; indicator of service quality had the highest mean of 4,10 that fall into category satisfied; indicator of *perceived of usefulness* had the highest mean of 4,29 that fall into category very satisfied; indicator of *perceived ease of use* had the highest mean of 4,13 that fall into category satisfied; indicator of *attitude towards use* had the highest mean of 4,24 that fall into category very satisfied; indicator of *intention of use* had the highest mean of 4,13 that fall into category satisfied; indicator of *actual usage* had the highest mean of 3,60 that fall into category satisfied. So it could be concluded that level of user satisfaction on usage of Wonosobo District Digital Library application fall into category satisfied.

Keywords: level of user satisfaction; digital library; usage of digital library

1. Pendahuluan

Pada perkembangan teknologi dan informasi seperti sekarang ini, kebutuhan informasi pemustaka semakin kompleks. *Smartphone* yang kini dalam genggamannya serta hadirnya media sosial seperti facebook, twitter, instagram, line dan whatsapp menambah model variasi pencarian pemustaka (Itmamudin, 2016: 208). Ketergantungan pada semua hal yang berbau digital membuat informasi yang diinginkan oleh generasi Z menjadi terlalu beragam. Keberagaman tersebut menuntut perpustakaan menginisiasi *library 3.0* dan

memanfaatkan *platform* yang tersedia untuk membangun relasi intensif kepada pengguna dengan menghadirkan perpustakaan digital (Eka, 2014: 71).

Beberapa tahun terakhir, perpustakaan digital sebagai langkah perpustakaan dalam mewujudkan *library 3.0* mulai muncul dan semakin berkembang pada beberapa perpustakaan di Indonesia. Perkembangan tersebut diikuti dengan dominasi pengguna yaitu generasi Z yang *multitasking*, sehingga sebuah aplikasi perpustakaan digital dalam *smartphone* menjadi sebuah solusi agar nantinya perpustakaan tetap berdaya sampai ke generasi mendatang. Dengan lahirnya perpustakaan digital berbasis aplikasi dalam *smartphone* tentunya

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: dinda.indira2712@gmail.com

pengguna tidak akan kesulitan lagi dalam pemanfaatan koleksi digital yang tersedia (Suharso, 2019). Pengguna yang sudah memanfaatkan perpustakaan digital tentunya memiliki harapan, bahwa dengan akses yang mudah maka seharusnya informasi lebih cepat didapatkan dan lebih akurat.

Salah satu perpustakaan yang sudah menerapkan layanan perpustakaan digital berbasis aplikasi yaitu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo merupakan perpustakaan pertama di wilayah Kedu yang memulai menggunakan aplikasi perpustakaan digital sejak November 2017. Perpustakaan digital berbasis *android* ini dirilis dengan kerjasama bersama Kubuku, suatu *e-resources* yang menghadirkan aplikasi perpustakaan digital dengan konsep yang lebih memahami kebiasaan dan kebutuhan dalam membaca buku. Alasan kerjasama kedua pihak juga didasarkan pada konsep *Smart City* yang dapat diwujudkan dengan menghadirkan *Smart Education* melalui perpustakaan digital untuk masyarakat. Aplikasi Perpustakaan Digital Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo memiliki beberapa fitur seperti *Home Page*, *Banner*, Koleksiku, dan Pencarian. Pada penerapan serta pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo, terdapat beberapa kendala dimana pada data *back office* terdapat keluhan dari pengguna mengenai jumlah maksimal koleksi yang dapat dipinjam serta aplikasi yang terkadang *down*. Sehingga hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengguna pada Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo.

Aplikasi Perpustakaan Digital sebagai sistem informasi memiliki tiga hal yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pada sistem informasi ketiga hal tersebut merupakan satu kesatuan yang penting karena sebuah sistem informasi diibaratkan sebagai sebuah badan dimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan kepala, tangan, serta kaki dari badan tersebut yang tidak bisa dilepaskan. Sebagai sistem informasi, aplikasi perpustakaan digital harus memiliki kualitas sistem yang mengarah pada kestabilan perpustakaan digital, navigasi yang baik, keefektifan serta *layout* dari perpustakaan digital (Xu and Du, 2018). Selain itu kualitas sistem juga dapat diukur dari kemudahan dalam penggunaan, memiliki nilai kegunaan, handal dalam performanya, fleksibel, serta memiliki kualitas data yang baik (DeLone and McLean, 2003). Selanjutnya setelah memiliki kualitas sistem, aplikasi perpustakaan digital harus memiliki kualitas informasi yang dapat diukur dengan ketepatan waktu, keakuratan dan kelengkapan informasi yang disediakan oleh perpustakaan digital, relevansi dan konsistensi pada informasi yang disajikan (Krismayani, 2018). Kemudian pada sistem informasi harus terdapat kualitas layanan yang berarti layanan tersebut handal, *up to date*, memiliki kemampuan reaksi yang cepat, memberikan jaminan layanan serta

memiliki empati yang berarti dapat menarik pengguna serta memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna (Zhu, D. S., Lee, W. T., Chen, 2013).

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi dasar *input* pemicu dari penerimaan aplikasi perpustakaan digital oleh pengguna. Namun, untuk mengamati proses penerimaan pengguna atas *input* tersebut, dibutuhkan tambahan lima faktor yang lebih menekankan pada rasa pengguna dalam memanfaatkan aplikasi perpustakaan digital tersebut. Kelima faktor tersebut berasal dari teori *Technology Acceptance Model* yaitu *perceived of usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards use*, *intention of use*, dan *actual usage*. *Perceived of usefulness* yaitu kegunaan yang dirasakan akan mencerminkan sejauh mana aplikasi perpustakaan digital akan meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja. Untuk mengukur *perceived of usefulness* dapat melalui berbagai indikator antara lain mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektifitas, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat. Sedangkan *perceived ease of use* berarti sejauh mana pengguna berpikir bahwa menggunakan aplikasi perpustakaan digital akan menjadi hal yang tidak memerlukan banyak waktu dan usaha (Davis, 2016). Selanjutnya untuk mengukur *perceived ease of use* dapat diketahui melalui 8 indikator yaitu mudah untuk dipelajari, mudah mencapai tujuan, jelas dalam operasionalnya, mudah dipahami, sistem informasi yang fleksibel, bebas dari kesulitan, mudah diakses, mudah mengontrol, kejelasan pada sistem informasi, mahir bagi pengguna, adanya penilaian bahwa secara umum aplikasi perpustakaan digital mudah untuk digunakan.

Menurut Matusiak (2012), *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* adalah faktor utama yang memengaruhi penggunaan konten perpustakaan digital. Penggunaan konten aplikasi perpustakaan digital tersebut terkait *attitude towards use*, *intention to use*, dan *actual usage*. *Attitude towards use* merupakan suatu sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi perpustakaan digital yang berbentuk penerimaan atau penolakan. Konteks sikap menerima atau menolak dipengaruhi oleh harapan performa aplikasi perpustakaan digital, harapan usaha, pengaruh lingkungan sosial untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital, serta kondisi fasilitas aplikasi perpustakaan digital (Yoon, 2016).

Selanjutnya terkait penggunaan konten aplikasi terdapat *intention to use* yang merupakan kelanjutan dari *attitude towards use*. Setelah pengguna memiliki sikap menerima aplikasi perpustakaan digital, maka akan timbul niat dari pengguna untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital tersebut. Selain timbul niat untuk menggunakan, pengguna cenderung untuk memotivasi pengguna lain untuk

menggunakan aplikasi perpustakaan digital. Aspek dalam *intention of use* antara lain kognitif atau cara pandang adanya ketertarikan terhadap aplikasi perpustakaan digital, afektif dengan pernyataan pengguna untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital, serta adanya keinginan untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital (Fatmawati, 2015: 10-11). Setelah fase penerimaan dan timbul niat untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital, tahap selanjutnya yaitu *actual usage*. *Actual usage* berarti kinerja seseorang dari perilaku tertentu. Artinya pengguna sudah menggunakan aplikasi perpustakaan digital secara terus-menerus. Penggunaan konten aplikasi secara aktual tersebut dapat diketahui melalui intensitas penggunaan sistem informasi, frekuensi penggunaan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi secara terus menerus (Fatmawati, 2015: 11).

Ketiga faktor *input* dan kelima faktor tambahan untuk mengamati proses penerimaan pengguna merupakan hal yang saling berkesinambungan. Sehingga *output* yang akan dihasilkan dari penerimaan pengguna atas aplikasi perpustakaan digital sebagai sistem informasi adalah kepuasan pengguna.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan bila ingin membuktikan sesuatu yaitu menunjukkan keberadaan sebuah variabel, hubungan antara variabel, atau membuktikan sebuah teori (Basuki, 2010). Penelitian ini memiliki variabel tunggal yaitu kepuasan pengguna dan ingin diketahui besarnya tingkat kepuasan pengguna. Variabel tunggal adalah himpunan sejumlah gejala yang memiliki berbagai aspek, yang berfungsi mendominasi dalam masalah tanpa dihubungkan satu dengan yang lain (Nawawi, 1991, p. 58). Sehingga metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang tepat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sebagai variabel tunggal menggunakan indikator dari *Information System Success Model* dan *Technology Acceptance Model*, sehingga dalam pengukuran variabel terdapat delapan aspek antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan serta *perceived of usefulness, perceived ease of use, attitude towards use, intention of use, actual usage*.

Populasi pada penelitian ini sebanyak 1.484 dan ditarik sampel sebanyak 164 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dimana dalam penarikan sampel ini dilakukan secara kebetulan karena tidak memperhitungkan karakteristik pengguna (Sulistyo-Basuki, 2010). Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 164 responden. Kuesioner merupakan teknik pengambilan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab (Arikunto, 2006). Kuesioner

yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* di mana skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada kejadian atau suatu gejala sosial (Riduwan, 2008). Sehingga dalam penelitian ini sangat cocok apabila menggunakan skala *likert* karena ingin mengetahui kepuasan pengguna. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dan disajikan menggunakan tabel frekuensi yang setiap indikatornya dilakukan analisis deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada penelitian merupakan variabel yang diukur sesuai dengan penjelasan pada metode penelitian. Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dengan menggunakan indikator yang dinyatakan kedalam 42 butir pernyataan. Sebelum melakukan analisis deskriptif, pada penelitian ini dilakukan uji instrumen. Uji instrumen berisi tentang hasil uji validitas dan uji reliabilitas yang telah didapatkan berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengambil sampel sejumlah 30 orang. Jumlah pernyataan dalam kuesioner sebanyak 42 butir. Data mentah dari kuesioner kemudian dilakukan tabulasi dan pengkodean data (*coding*) ke dalam *Microsoft Excel 2016*. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic 22*. Hasil uji validitas penelitian ini diketahui bahwa pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > 0,3061$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Q	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket.
Tingkat Kepuasan Pengguna (X)	Kualitas Sistem	1	0,702	0,3061	Valid
		2	0,624	0,3061	Valid
		3	0,896	0,3061	Valid
		4	0,686	0,3061	Valid
		5	0,650	0,3061	Valid
	Kualitas Informasi	6	0,668	0,3061	Valid
		7	0,758	0,3061	Valid
		8	0,815	0,3061	Valid
		9	0,637	0,3061	Valid
		10	0,598	0,3061	Valid
	Kualitas Layanan	11	0,798	0,3061	Valid
		12	0,763	0,3061	Valid
		13	0,838	0,3061	Valid
		14	0,788	0,3061	Valid
		15	0,783	0,3061	Valid
<i>Perceived of usefulness</i>		16	0,722	0,3061	Valid
		17	0,685	0,3061	Valid
		18	0,827	0,3061	Valid
		19	0,695	0,3061	Valid
		20	0,666	0,3061	Valid
<i>Perceived ease of use</i>		21	0,741	0,3061	Valid
		22	0,745	0,3061	Valid
		23	0,850	0,3061	Valid
		24	0,885	0,3061	Valid
		25	0,808	0,3061	Valid
		26	0,800	0,3061	Valid

27	0,792	0,3061	Valid	
28	0,879	0,3061	Valid	
29	0,901	0,3061	Valid	
30	0,831	0,3061	Valid	
31	0,844	0,3061	Valid	
32	0,923	0,3061	Valid	
<i>Attitude Towards Use</i>	33	0,763	0,3061	Valid
	34	0,709	0,3061	Valid
	35	0,717	0,3061	Valid
	36	0,708	0,3061	Valid
<i>Intention of Use</i>	37	0,754	0,3061	Valid
	38	0,641	0,3061	Valid
	39	0,740	0,3061	Valid
<i>Actual Usage</i>	40	0,660	0,3061	Valid
	41	0,732	0,3061	Valid
	42	0,715	0,3061	Valid

Berdasarkan tabel 1, dari 42 pernyataan yang telah diisi oleh responden semua pernyataan dinyatakan valid. Sehingga 42 butir pernyataan tersebut digunakan sebagai instrumen pada penelitian ini.

Selain uji validitas, dilakukan pula uji reliabilitas. Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian yang berhubungan dengan kehandalan setiap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Pada penelitian uji reliabilitas menggunakan Teknik *Cronbach alpha* yang apabila koefisiensi alpha lebih besar dari 0,60 maka dapat dinyatakan instrumen tersebut reliabel. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistic 22*.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	α standar	Keterangan
Tingkat Kepuasan Pengguna	0,981	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60, Maka dapat dinyatakan 42 butir pernyataan tersebut handal atau reliabel. Setelah dilakukan uji instrumen, sebelum analisis deskriptif dilakukan perlu diketahui terlebih dahulu apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik merupakan data yang memiliki pola seperti distribusi normal. Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* di mana apabila nilai sig. yang dihasilkan lebih dari 0,05 maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Keterangan
	Df Sig.	

Tingkat Kepuasan Pengguna	164	0,200	Berdistribusi Normal
---------------------------	-----	-------	----------------------

Berdasarkan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, dengan jumlah sampel sebanyak 164 maka nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

Setelah data berdistribusi normal kemudian dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Bentuk analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan frekuensi dan persentase untuk mendeskripsikan tanggapan responden atas setiap item yang diajukan dengan cara melihat *mean* yang didapatkan dari hasil *output* olah data IBM SPSS *Statistic 22*. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada setiap pernyataan pada kuesioner digunakan skala interval likert.

Tabel 4. Skala Interval Likert

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Puas
3,41 - 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Pada tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo dapat diketahui dan diukur dalam indikator yang kemudian dinyatakan dalam 42 pernyataan. Hasil dari penelitian ini menginterpretasikan data yang telah diolah secara kuantitatif dalam bentuk tabel-tabel frekuensi sebagai suatu acuan untuk melihat karakteristik data dengan cara mencari rata-rata atau *mean*. Pada penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat 8 indikator yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, *perceived of usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards use*, *intention of use*, dan *actual usage* maka dilakukan analisis statistik deskriptif sebagai berikut:

a. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan suatu indikator yang dapat secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Pada kualitas sistem terdapat beberapa indikator yang dapat menunjang kualitas sistem antara lain performa sistem yang dapat diandalkan, navigasi sistem yang baik, *layout* sistem yang baik dan jelas, sistem yang memiliki kebermanfaatan yang baik, dan kualitas data yang baik. Pada indikator kualitas sistem aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dituangkan dalam pernyataan 1, 2, 3, 4, dan 5. Dari kelima butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas dan sangat puas. Pada kelima butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi

khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator kualitas sistem. Tabel 5 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan aplikasi perpustakaan digital memiliki nilai kebermanfaatan yang baik yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 5. Frekuensi Jawaban Responden tentang Nilai Kebermanfaatan yang Baik

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	1	0,6%	4,31
Tidak Setuju	1	0,6%	
Kurang Setuju	6	3,7%	
Setuju	94	57,3%	
Sangat Setuju	62	37,8%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa 62 responden (37,8%) menyatakan sangat setuju, 94 responden (57,3%) menyatakan setuju, 6 responden (3.7%) menyatakan kurang setuju, 1 responden (0,6%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Aplikasi perpustakaan digital memiliki nilai kebermanfaatan yang baik”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,31. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada nilai kebermanfaatan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo masuk dalam kategori sangat puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas sistem selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi.

b. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan suatu indikator yang dapat secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna melalui kualitas informasi yang disajikan. Pada kualitas layanan terdapat beberapa indikator yang menunjang kualitas layanan antara lain layanan yang dapat diandalkan, layanan yang *up to date*, layanan memiliki kemampuan reaksi yang cepat, layanan dapat memberikan jaminan layanan, layanan dapat menarik hati pengguna. Pada aspek Kualitas Informasi Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo dituangkan dalam butir pernyataan 6, 7, 8, 9, dan 10,

Dari kelima butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas. Pada kelima butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator kualitas informasi. Tabel 6 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan Informasi yang disajikan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo

akurat yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 6. Frekuensi Jawaban Responden tentang Informasi yang Disajikan Akurat

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	3,98
Tidak Setuju	1	0,6%	
Kurang Setuju	23	14%	
Setuju	119	72,6%	
Sangat Setuju	21	12,8%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa 21 responden (12,8%) menyatakan sangat setuju, 119 responden (72,6%) menyatakan setuju, 23 responden (14%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Informasi yang disajikan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo akurat”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 3,98. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada keakuratan informasi yang disajikan aplikasi perpustakaan digital masuk dalam kategori puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan.

c. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu indikator yang dapat secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna melalui layanan yang disediakan. Pada kualitas layanan terdapat beberapa indikator yang menunjang kualitas layanan antara lain layanan yang dapat diandalkan, layanan yang *up to date*, layanan memiliki kemampuan reaksi yang cepat, layanan dapat memberikan jaminan layanan, layanan dapat menarik hati pengguna. Pada indikator kualitas layanan Aplikasi Perpustakaan Digital Kabupaten Wonosobo dituangkan dalam butir pernyataan 11, 12, 13, 14, dan 15. Tabel 7 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan layanan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Dari kelima butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas. Pada kelima butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator kualitas layanan. Tabel 7 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan layanan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.yang

merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 7. Frekuensi Jawaban Responden tentang Layanan dapat Diandalkan

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4,10
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	17	10,4%	
Setuju	114	69,5%	
Sangat Setuju	33	20,1%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa 33 responden (20,1%) menyatakan sangat setuju, 114 responden (69,5%) menyatakan setuju, 17 responden (10,4%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan “Layanan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,10. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada layanan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dapat diandalkan masuk dalam kategori puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *perceived of usefulness*

d. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator *Perceived of Usefulness*

Perceived of usefulness merupakan suatu indikator berupa persepsi pengguna akan kebermanfaatannya suatu sistem yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. *Perceived of usefulness* berhubungan dengan persepsi pengguna bahwa sistem informasi dapat mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektif dalam membantu mencari kebutuhan informasi, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat bagi pengguna. Indikator *Perceived of Usefulness* dituangkan dalam butir pernyataan nomor 16, 17, 18, 19, 20, dan 21.

Dari keenam butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas dan sangat puas. Pada keenam butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator *perceived of usefulness*. Tabel 8 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan Aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo bermanfaat bagi pengguna yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 8. Frekuensi Jawaban Responden tentang Bermanfaat Bagi Pengguna

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	4,29
Tidak Setuju	0	0%	
Kurang Setuju	6	3,7%	
Setuju	105	64%	
Sangat Setuju	53	32,3%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa 53 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, 105 responden (64%) menyatakan setuju, 6 responden (3,7%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan “Aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo bermanfaat bagi pengguna”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,29. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo yang bermanfaat bagi pengguna masuk dalam kategori sangat puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *perceived of usefulness* selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *perceived ease of use*.

e. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan *Perceived Ease of Use*

Perceived ease of use merupakan suatu indikator berupa persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan suatu sistem yang dapat memengaruhi secara langsung kepuasan pengguna. *Perceived ease of use* berhubungan dengan persepsi pengguna bahwa sistem informasi mudah dipelajari, mudah menemukan informasi yang dibutuhkan, kejelasan dan kemudahan dalam pengoperasiannya, mudah dipahami, fleksibel, dapat digunakan tanpa mengalami kesulitan, mudah diakses, dapat dikontrol, memiliki kejelasan pada sistem informasinya, mudah digunakan sehingga dapat mahir dalam penggunaan sistem informasi, secara umum dinilai mudah digunakan. Indikator *perceived ease of use* dituangkan dalam butir pernyataan nomor 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, dan 32.

Dari kesebelas butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas dan sangat puas. Pada kesebelas butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator *perceived ease of use*. Tabel 9 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan tentang aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo mudah untuk dipelajari yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 9. Frekuensi Jawaban Responden tentang Mudah Untuk Dipelajari

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	0	0%	4,13
Kurang Setuju	6	3,7%	
Setuju	131	79,9%	
Sangat Setuju	27	16,5%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa 27 responden (16,5%) menyatakan sangat setuju, 131 responden (79,9%) menyatakan setuju, 6 responden (3,7%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan “Aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo mudah untuk dipelajari”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,13, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo yang mudah dipelajari masuk dalam kategori puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *perceived ease of use* selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *attitude towards use*.

f. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Attitude Towards Use

Attitude towards use merupakan suatu indikator berupa sikap untuk memilih tetap menggunakan suatu sistem informasi atau tidak. *Attitude towards use* didasari oleh harapan pengguna akan performa sistem informasi, upaya pengembang dalam mengembangkan suatu sistem informasi, pengaruh lingkungan sosial serta kemudahan akses dilingkungan. *Attitude towards use* juga dapat memengaruhi dan dipengaruhi dari kepuasan pengguna. Indikator *Attitude Towards Use* dituangkan dalam butir 33, 34, 35, dan 36.

Dari keempat butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas dan sangat puas. Pada keempat butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator *attitude towards use*. Tabel 10 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan tentang Keputusan pengguna menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo didasari oleh harapan pengguna akan performa aplikasi yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 10. Frekuensi Jawaban Responden tentang Harapan Pengguna akan Performa Aplikasi

Jawaban	F	Persentase	Mean
---------	---	------------	------

Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	0	0%	4,24
Kurang Setuju	3	1,8%	
Setuju	119	72,6%	
Sangat Setuju	42	25,6%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa 42 responden (25,6%) menyatakan sangat setuju, 119 responden (72,6%) menyatakan setuju, 3 responden (1,8%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan “Keputusan pengguna menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo didasari oleh harapan pengguna akan performa aplikasi”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,24. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada keputusan penggunaan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo yang didasari oleh harapan pengguna akan performa aplikasi yang baik masuk dalam kategori sangat puas.

Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *attitude towards use* selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *intention of use*.

g. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Intention of Use

Intention of Use merupakan suatu indikator yang berhubungan dengan keberlanjutan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Pada *Intention of Use* didasari oleh ketertarikan pengguna akan sistem informasi, afeksi (preferensi kesukaan) pengguna terhadap sistem, dan keinginan kuat pengguna untuk menggunakan sistem. Indikator *Intention of Use* dituangkan ke dalam butir nomor 37, 38, dan 39.

Dari ketiga butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori puas. Pada ketiga butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator *intention of use*. Tabel 11 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan keinginan pengguna dalam menggunakan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo didasari oleh ketertarikan terhadap aplikasi perpustakaan digital yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 11. Frekuensi Jawaban Responden tentang Ketertarikan Terhadap Aplikasi Perpustakaan Digital

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	0	0%	
Tidak Setuju	0	0%	4,13
Kurang Setuju	12	7,3%	

Setuju	119	72,6%
Sangat Setuju	33	20,1%
Jumlah	164	100 %

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa 33 responden (20,1%) menyatakan sangat setuju, 119 responden (72,6%) menyatakan setuju, 12 responden (7,3%) menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan “Keinginan pengguna dalam menggunakan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo didasari oleh ketertarikan terhadap aplikasi perpustakaan digital”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 4,13. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada keinginan pengguna dalam menggunakan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo yang didasari oleh ketertarikan terhadap aplikasi perpustakaan digital masuk dalam kategori puas. Setelah menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *intention of use* selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *actual usage*.

h. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Actual Usage

Actual Usage merupakan suatu indikator yang berhubungan dengan pemakaian terus menerus suatu sistem informasi. *Actual usage* dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi secara intens, frekuensi penggunaan yang sering, dan penggunaan secara kontinyu. Indikator *actual usage* dituangkan dalam butir nomor 40, 41, dan 42.

Dari ketiga butir pernyataan, masing-masing butir menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori sangat puas, puas, dan kurang puas. Pada ketiga butir tersebut diambil nilai *mean* tertinggi khususnya dari keseluruhan pernyataan pada indikator *intention of use*. Tabel 12 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara intens yang merupakan nilai *mean* tertinggi yang didapat dari jawaban responden.

Tabel 12. Frekuensi Jawaban Responden tentang Penggunaan Konten Secara Intens

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	3	1,8%	
Tidak Setuju	4	2,4%	3,60
Kurang Setuju	59	36%	
Setuju	87	53%	
Sangat Setuju	11	6,7%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui bahwa 11 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju, 87 responden (53%) menyatakan setuju, 59 responden (36%) menyatakan kurang setuju, 4 responden (2,4%) menyatakan tidak setuju dan 3 responden (1,8%) menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara intens”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 3,60. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara intens masuk dalam kategori puas.

Selain pernyataan “Pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara intens” sebagai nilai *mean* tertinggi, terdapat pula salah satu indikator pada *actual usage* yang mendapatkan nilai *mean* terendah dari keseluruhan pernyataan yang menyatakan bahwa nilai *mean* pada pernyataan pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering masuk dalam kategori kurang puas. Tabel 13 merupakan jawaban responden mengenai pernyataan pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering.

Tabel 13. Frekuensi Jawaban Responden tentang Penggunaan Konten Dengan Frekuensi Sering

Jawaban	F	Persentase	Mean
Sangat Tidak Setuju	2	1,2%	
Tidak Setuju	10	6,1%	3,40
Kurang Setuju	65	39,6%	
Setuju	80	48,8%	
Sangat Setuju	7	4,3%	
Jumlah	164	100 %	

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa 7 responden (4,3%) menyatakan sangat setuju, 80 responden (48,8%) menyatakan setuju, 65 responden (39,6%) menyatakan kurang setuju, 10 responden (6,1%) menyatakan tidak setuju dan 2 responden (1,2%) menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan “Pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering.”. Nilai *mean* yang dihasilkan yaitu 3,40. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan tingkat kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering masuk dalam kategori kurang puas. Pernyataan mengenai pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering dilanjutkan dengan pernyataan mengenai pengguna telah menggunakan konten aplikasi

perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara terus menerus (kontinyu).

4. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, nilai indikator kualitas sistem menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,31 yang masuk dalam kategori sangat puas pada pernyataan kebermanfaatan yang baik, nilai indikator kualitas informasi menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 3,98 yang masuk dalam kategori puas pada pernyataan informasi yang disajikan akurat, nilai indikator kualitas layanan menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,10 yang masuk dalam kategori puas pada pernyataan layanan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, nilai indikator *perceived of usefulness* menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,29 yang masuk dalam kategori sangat puas pada pernyataan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo bermanfaat bagi pengguna, nilai indikator *perceived ease of use* menghasilkan *mean* tertinggi sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori puas pada pernyataan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo udah untuk dipelajari, nilai indikator *attitude towards use* menghasilkan nilai *mean* sebesar 4,24 yang masuk dalam kategori sangat puas pada pernyataan harapan menggunakan performa aplikasi yang baik, nilai indikator *intention of use* menghasilkan nilai *mean* sebesar 4,13 yang masuk dalam kategori puas pada pernyataan ketertarikan terhadap aplikasi perpustakaan digital, dan nilai indikator *actual usage* menghasilkan nilai *mean* sebesar 3,60 yang masuk dalam kategori puas pada pernyataan penggunaan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo secara intens.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, indikator *actual usage* memiliki nilai *mean* tertinggi yang paling rendah di antara ketujuh indikator tingkat kepuasan pengguna yang lain, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived of usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude towards use*, dan *intention of use*. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa responden yang belum sepenuhnya merasa puas dengan aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo sehingga memengaruhi penggunaan secara aktual pada aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo. Terutama pada pernyataan “Pengguna telah menggunakan konten aplikasi perpustakaan digital Kabupaten Wonosobo dengan frekuensi yang sering” dengan nilai *mean* sebesar 3,40 yang masuk dalam kategori kurang puas.

Daftar Pustaka

Basuki, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
Davis, F. D., & Davis, D. (2016). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of. *Management Information Systems Research Center*, 13(3), 319–340

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30, <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Eka, P. J. (2014). Perpustakaan 3.0: perpustakaan masa depan dan masa depan perpustakaan. [https://doi.org/10.1016/0043-1354\(80\)90102-5](https://doi.org/10.1016/0043-1354(80)90102-5)
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9((01)), 1–13.
- Itmamudin, I. (2016). Implementasi Library 3.0 Di Perpustakaan Iain Salatiga: Masalah Dan Solusinya. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 207. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1239>
- Krismayani, I. (2018). Mewujudkan Fungsi Perpustakaan di Daerah. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 2(2), 233–242.
- Matusiak, K. K. (2012). Perceptions of usability and usefulness of digital libraries. *International Journal of Humanities and Arts Computing*, 6(1–2), 133–147. <https://doi.org/10.3366/ijhac.2012.0044>
- Nawawi, H. (1991). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Riduwan., S. (2012). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, J., Arikunto, M., Arikunto, M. S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Suharso, P. (2019). Pemanfaatan Drone Emprit dalam Melihat Trend Perkembangan Bacaan Digital melalui Akun Twitter. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(4), 333–346.
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Yoon, H. Y. (2016). User Acceptance of Mobile Library Applications in Academic Libraries: An Application of the Technology Acceptance Model. *Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 687–693. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.08.003>
- Zhu, D. S., Lee, W. T., Chen, Y. K. (2013). A Study on The Customer Satisfaction and Using Intention of e-Learning. *Computer and Information Science (ICIS), 2013 IEEE/ACIS 12th International Conference*, 251–254.