

Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Perpustakaan UIN STS Jambi

Siti Padila¹, Setiawan Assegaff², Fachruddin³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Komputer, Pasca Sarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: ¹@sitipadilla99@gmail.com, ²setiawanassegaff@yahoo.com, ^{3,*}fachruddin@unama.ac.id

Email Penulis Korespondensi: @sitipadilla99@gmail.com.

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 12-04-2025

Accepted : 05-06-2025

Published : 30-09-2025

Kata Kunci: Analisis;
OPAC UIN Jambi;
Servqual; SEM ;
SmartPLS.

Abstrak– Perpustakaan adalah tempat yang baik untuk mendapatkan informasi yang akurat, baik untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan pencarian bahan dan tugas kuliah, atau bahkan sebagai literatur untuk membuat karya ilmiah. OPAC merupakan sarana temu kembali informasi yang dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan untuk mengakses serta menelusur koleksi bahan pustaka yang sedang dicari atau dibutuhkan, sistem informasi pencarian buku atau Online Public Access Catalog (OPAC) ini dirancang untuk membantu pengunjung perpustakaan menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat. berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan ketika pemustaka mencari koleksi melalui OPAC masih terdapat beberapa koleksi yang tertera di OPAC namun ketika ditelusuri ke rak penyusunan buku koleksi tersebut tidak ada. Selain itu, masih terdapat beberapa mahasiswa masih sulit memahami pengkodean koleksi buku yang tertera pada OPAC. Mengacu dari permasalahan tersebut maka penulis akan mencoba menganalisis kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode servqual dengan menggunakan 5 variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiviness), jaminan (Assurance), dan perhatian (Empathy). Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas layanan Online Public Access Catalog (OPAC) terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Untuk memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) dengan melihat dimensi servqual di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Analisis data diolah menggunakan metode SEM dengan software SmartPLs. Adapun hasil analisis berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel tangible dan reliabilitiy berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan untuk variabel responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Abstract– The library is an excellent place to obtain accurate information, whether to enhance knowledge, facilitate the search for materials and academic assignments, or even serve as a resource for creating scientific works. OPAC (Online Public Access Catalog) is an information retrieval tool that library users can utilize to access and search for library collections they need. This system is designed to help library visitors quickly and accurately find the reading materials they require. Based on observations and interviews conducted, it was found that some collections listed in OPAC are not available on the library shelves when searched. Additionally, some students still struggle to understand the book coding listed in OPAC. Referring to these issues, the author aims to analyze the service quality of OPAC in relation to user satisfaction using the SERVQUAL method, which includes five variables: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this research is to analyze the service quality of the Online Public Access Catalog (OPAC) concerning user satisfaction at the Library of Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Additionally, it seeks to provide information regarding user satisfaction with OPAC by examining the SERVQUAL dimensions in the library. The data analysis is processed using the SEM method with SmartPLS software. The results of the analysis, based on hypothesis testing, reveal that the tangible and reliability variables significantly affect user satisfaction. However, the responsiveness, assurance, and empathy variables do not significantly influence user satisfaction.

Keyword: Analysis;
OPAC UIN Jambi;
Servqual; SEM;
SmartPLS.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah tempat yang baik untuk mendapatkan informasi yang akurat, baik untuk meningkatkan pengetahuan dan memudahkan pencarian bahan dan tugas kuliah, atau bahkan sebagai literatur

untuk membuat karya ilmiah. OPAC merupakan sarana temu kembali informasi yang dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan untuk mengakses serta menelusur koleksi bahan pustaka yang sedang dicari atau dibutuhkan, sistem informasi pencarian buku atau Online Public Access Catalog (OPAC) ini dirancang untuk membantu pengunjung perpustakaan menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, dalam OPAC pengguna dapat mengetahui apakah koleksi yang dicari sedang tersedia, sedang dipinjam atau bahkan tidak tersedia, penelusuran informasi tersebut dapat berdasarkan kata kunci. Jika dibandingkan dengan katalog manual, OPAC memiliki kelebihan dalam menghemat waktu ketika proses pencarian. Dengan menggunakan OPAC, pengguna tidak perlu berjalan-jalan ke seluruh perpustakaan untuk menemukan koleksi yang diinginkan [1].

OPAC merupakan sistem katalog online yang memudahkan pengguna dalam mencari koleksi. *Online Public Access Catalog* (OPAC) adalah komponen yang digunakan pengunjung perpustakaan untuk melakukan pencarian dan dengan mudah mencari informasi ketersediaan dan lokasi bahan perpustakaan. Corbin dalam Melelo 2023 menyatakan bahwa OPAC merupakan katalog yang sudah terkomputerisasi dan berisi daftar bibliografi koleksi perpustakaan dan disimpan dalam media penyimpanan serta tersedia secara online untuk pengguna perpustakaan [2]. Layanan perpustakaan termasuk dalam kelompok sistem informasi yang ada yaitu OPAC (*Online Public Access Catalog*). OPAC merupakan pengalihan media katalog manual menjadi bentuk digitalisasi, OPAC juga merupakan salah satu sarana proses temu kembali informasi perpustakaan yang dimanfaatkan untuk mencari dan menemukan keberadaan koleksi di rak perpustakaan. *Online Public Access Catalog* (OPAC) mempermudah pemustaka penelusuran koleksi secara online menggunakan perangkat elektronik yang berbasis dekstop dan mobile. *Online Public Access Catalog* (OPAC) menampilkan beberapa jenis informasi dengan kata kunci dan format serta jenis informasi yang dicari. Dengan memanfaatkan OPAC, data yang tersimpan akan lebih terstruktur dan mudah ditemukan dan mempermudah pengguna dalam mencari koleksi dengan lebih cepat dan efisien. Pengguna hanya perlu memasukkan kata kunci dari koleksi referensi yang ingin di cari ke dalam kolom yang tersedia di program OPAC, dan pengguna dapat memilih data koleksi mana yang ingin mereka cari, lalu kemudian akan muncul daftar pilihan koleksi yang relevan [3].

Sejalan dengan itu, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 12 agustus 2024 dengan salah satu pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, memperoleh hasil yaitu ketika pemustaka mencari koleksi melalui OPAC masih terdapat beberapa koleksi yang tertera di OPAC namun ketika ditelusuri ke rak penyusunan buku koleksi tersebut tidak ada. Selain itu, masih terdapat beberapa mahasiswa masih sulit memahami pengkodean koleksi buku yang tertera pada OPAC.

Mengacu dari permasalahan tersebut maka penulis akan mencoba menganalisis kualitas layanan OPAC terhadap kepuasan pengguna. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan diantaranya metode Webqual, metode Servqual. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung [4]. Pada penelitian ini penulis memilih menggunakan metode Servqual dikarenakan metode ini memiliki keunggulan dibandingkan metode yang lainnya dengan mengetahui nilai GAP (skor kualitas layanan) dari setiap atribut berdasarkan ekspektasi dan harapan pelanggan terhadap layanan dengan mengetahui atribut-atribut yang bernilai negatif sehingga perlu dilakukan perbaikan. Pelayanan dan dapat mengidentifikasi prioritas kepuasan pengguna berdasarkan lima komponen yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiviness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Emphaty*) [5].

Khofifah dkk (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat beberapa kekurangan dari penerapan OPAC di Universitas Islam Riau yaitu pada efisiensi dimana penerapan OPAC kurang efisien dalam pencarian bahan bacaan dikarenakan banyaknya bahan bacaan yang tidak ditemukan, daya tanggap dimana OPAC sering memberikan informasi yang tidak sesuai dengan yang dicari, pada variabel kompensasi yang menunjukkan bahwa pihak perpustakaan kurang tanggap dalam menghadapi pengunjung perpustakaan, serta pada variabel kontak dimana OPAC tidak memberikan layanan pengaduan apabila terjadi kendala atau masalah [6].

Selain itu, Verry dan Abd. Haq (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Dosen dan Mahasiswa sebagai pengguna layanan OPAC UNUGHA Cilacap merasa cukup puas terhadap kinerja layanan tersebut [7].

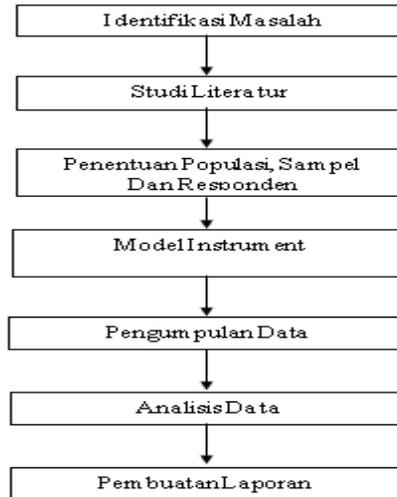
Servqual (*Service Quality*) merupakan suatu metode pengukuran kualitas layanan yang menentukan kepuasan pengguna melalui penyebaran kuesioner yang menunjukkan persepsi dan harapan terhadap layanan kepuasan yang dievaluasi, skala Servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* [8]. SEM (*Structural Equation Model*) adalah salah satu teknik multivariat yang akan menunjukkan bagaimana cara merepresentasikan suatu seri atau deret hubungan kausal (*causal relationship*) dalam suatu diagram jalur (*path diagram*). SEM adalah teknik statistik *multivariate* yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk

menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan konstruksya, ataupun hubungan antar konstruk [9]. *SmartPLS* adalah program SEM berbasis varian. Program ini bertujuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam regresi dan pemodelan structural [10].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini beberapa tahapan yang akan dilakukan antara lain:



Gambar 2. 1 Alur Penelitian

2.1.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam setiap penelitian yang bertujuan untuk menemukan isu atau permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut. Dalam penelitian ini cara-cara dalam identifikasi masalah dilakukan observasi langsung untuk mengetahui fenomena yang terjadi pada objek penelitian, mengamati permasalahan yang dihadapi oleh objek penelitian secara lebih mendalam, peneliti juga menggunakan cara teknik wawancara diskusi dengan pihak terkait misalnya, pengunjung perpustakaan dan staf perpustakaan untuk memahami kendala yang ada.

2.1.2. Studi Literatur

Pada tahap penelitian ini dilakukan pencarian sumber-sumber dengan memeriksa penelitian-penelitian terdahulu atau teori yang relevan, peneliti dapat mengetahui apakah masalah yang ditemukan di lapangan sudah dibahas sebelumnya, dan apakah ada gap dalam penelitian tersebut.

2.1.3. Penentuan Populasi, Sampel dan Responden

a. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau benda dalam suatu wilayah dan jangka waktu yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang akan diamati atau dipelajari. Menurut Hermawan dalam buku kuantitatif “populasi dapat diartikan secara sederhana sebagai suatu wilayah yang generalisasi, tetapi suatu populasi dapat juga terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek penelitian, jadi suatu populasi bukan sekedar kumpulan orang-orang (komunitas), melainkan suatu populasi bisa berupa objek-objek lain” [11].

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti dan sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Amirullah menjelaskan, “Sampel adalah elemen-elemen yang terpilih dalam seleksi terhadap bagian populasi yang merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian”. Berdasarkan definisi tersebut

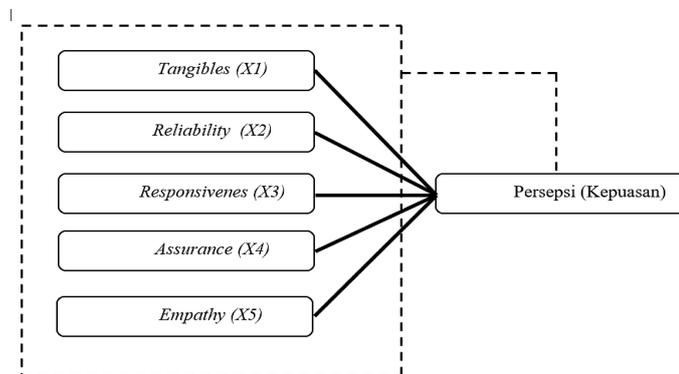
disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan sampel adalah perwakilan dari pada populasi yang akan diamati [12].

c. Responden

Responden atau disebut subyek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian. Responden memiliki karakteristik profesional yang diperlukan. Subjek penelitian atau responden berperan untuk memberikan informasi dan jawaban mengenai data dibutuhkan oleh peneliti.

2.1.4 Konseptual Model

Pada tahapan ini penulis melakukan pengidentifikasian faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur untuk mengetahui hubungan antara pengguna dan dimensi yang diterapkan pada metode servqual dengan meneliti gap untuk mengetahui kesenjangan harapan pengguna dengan persepsi pengguna [13].



Gambar 2.2 Konseptual Model

Variabel penelitian dapat dilihat dari dua sudut yaitu dari sudut peran dan sifat. Dilihat dari segi perannya, variabel ini dapat dibedakan dalam 2 jenis yaitu [14] :

- Variabel dependent (terpengaruh) merupakan variabel yang dipengaruhi, atau yang menjadi akibat atas adanya variabel bebas.
- Variabel independent (mempengaruhi) merupakan variabel yang mempengaruhi, atau menjadi sebab dari adanya perubahan variabel terikat (*dependent*).

Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode servqual adalah:

- Variabel Independen (Xn) = tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5).
- Variabel Dependen (Y) = Persepsi.

2.1.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuesioner kepada pengguna untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan oleh pengguna. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan informasi mengenai responden mahasiswa di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang menggunakan OPAC.

2.1.6. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada perpustakaan UIN STS Jambi.

2.1.7. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini penulis membuat laporan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berisikan laporan penelitian terhadap masalah-masalah dan solusi yang ada pada objek yang diteliti oleh penulis yaitu OPAC (*Online Public Assess Catalog*) di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

Jambi, teori-teori yang diambil penulis dijadikan dalam penelitian, metode-metode penelitian, hasil penelitian dan analisisnya serta beberapa perlengkapan dari laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Sejarah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

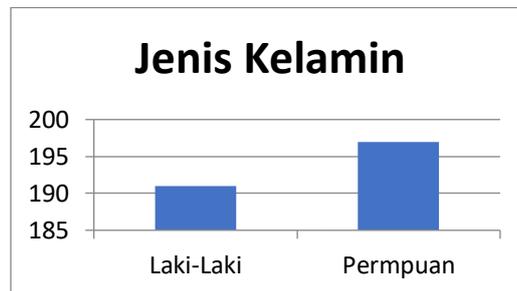
Lahirnya UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tidak terlepas dari perkembangan Agama Islam, juga lembaga pendidikan Islam yang ada di Provinsi Jambi. Didorong oleh hasrat masyarakat dan ulama pada masa itu, setelah memperhatikan banyaknya lembaga yang mengeluarkan siswa madrasah/sekolah agama tingkat atas di Jambi sementara belum terdapat lembaga pendidikan tinggi yang dapat menampung tamatan tersebut, maka diadakanlah Kongres Ulama Jambi pada tahun 1957 dengan menghasilkan suatu keputusan bahwa di Jambi sudah saatnya didirikan perguruan tinggi. Pada tanggal 29 September 1960 didirikanlah Fakultas Syari'ah Perguruan Tinggi Agama Islam al-Hikmah di bawah naungan Yayasan Pendidikan Islam (YPI) Jambi.

3.2. Profil Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi google form kepada responden untuk kegiatan pengisian dengan 25 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner disebarakan kepada mahasiswa UIN Jambi, pengguna website OPAC UIN Jambi yang telah menggunakan layanan website OPAC UIN Jambi sebanyak 393 responden. Berikut tabel responden yang terdiri dari 4 kategori sebagai berikut :

3.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna website OPAC UIN Jambi , dapat di lihat pada gambar 3.1. berikut :



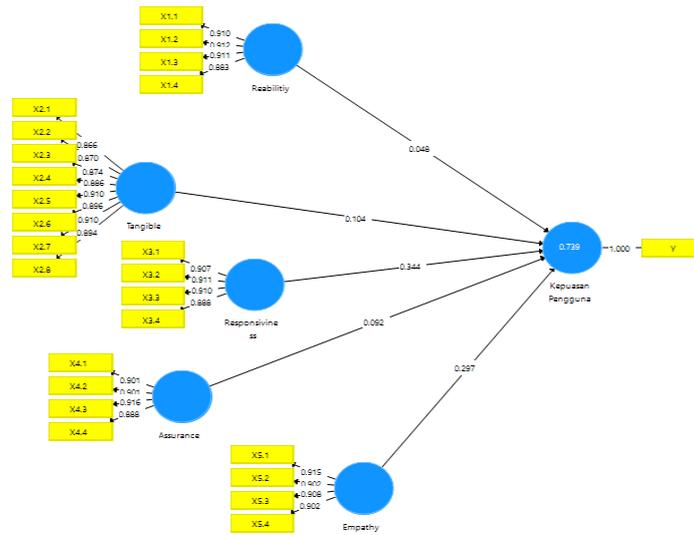
Gambar 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.3. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat *validitas* dan *reliabilitas*. Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap selanjutnya yaitu evaluasi model structural dan jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur.

3.3.1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif diukur dengan menggunakan *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya. Nilai *loading factor* di atas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk [15].



Gambar 4.6 Konstruk model outer loading

Tabel 3.1 Hasil Convergent Validity (Outer Loading)

Indikator	Assurance	Empathy	Kepuasan Pengguna	Reability	Responsivness	Tangible
X1.1				0.910		
X1.2				0.915		
X1.3				0.913		
X1.4				0.887		
X2.1						0.868
X2.2						0.873
X2.3						0.878
X2.4						0.884
X2.5						0.907
X2.6						0.892
X2.7						0.908
X2.8						0.893
X3.1					0.907	
X3.2					0.915	
X3.3					0.911	
X3.4					0.885	
X4.1	0.901					
X4.2	0.900					
X4.3	0.915					
X4.4	0.889					

X5.1	0.917
X5.2	0.900
X5.3	0.908
X5.4	0.904
Y1	0.897
Y2	0.897
Y3	0.906

3.3.2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity untuk menguji apakah indikator suatu konstruk tidak berkorelasi tinggi dengan indikator dari konstruk lain. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten yang memprediksi ukuran pada konstruk yang dituju lebih baik daripada ukuran konstruk lainnya. Hasil dari *cross loading* dikatakan valid apabila memiliki nilai lebih dari 0,7 [15]

Tabel 3.2 Hasil Discriminant Validity (*cross loading*)

Indikator	Assurance	Empathy	Kepuasan Pengguna	Reabilitiy	Responsiviness	Tangible
X1.1	0.781	0.796	0.838	0.910	0.825	0.834
X1.2	0.751	0.780	0.826	0.915	0.793	0.837
X1.3	0.770	0.790	0.844	0.913	0.814	0.859
X1.4	0.780	0.777	0.813	0.887	0.821	0.839
X2.1	0.771	0.751	0.810	0.830	0.785	0.868
X2.2	0.797	0.778	0.906	0.826	0.814	0.873
X2.3	0.796	0.786	0.897	0.858	0.825	0.878
X2.4	0.796	0.793	0.816	0.816	0.850	0.884
X2.5	0.827	0.842	0.854	0.839	0.881	0.907
X2.6	0.828	0.801	0.835	0.814	0.853	0.892
X2.7	0.829	0.830	0.825	0.808	0.863	0.908
X2.8	0.808	0.804	0.821	0.811	0.850	0.893
X3.1	0.820	0.820	0.843	0.830	0.907	0.876
X3.2	0.826	0.834	0.852	0.829	0.915	0.872
X3.3	0.829	0.829	0.829	0.796	0.911	0.857
X3.4	0.807	0.908	0.804	0.790	0.885	0.816
X4.1	0.901	0.904	0.806	0.795	0.834	0.818
X4.2	0.900	0.839	0.819	0.773	0.830	0.824
X4.3	0.915	0.821	0.824	0.771	0.821	0.837

X4.4	0.889	0.791	0.762	0.723	0.784	0.795
X5.1	0.849	0.917	0.824	0.798	0.853	0.839
X5.2	0.821	0.900	0.794	0.762	0.826	0.789
X5.3	0.807	0.908	0.804	0.790	0.885	0.816
X5.4	0.901	0.904	0.806	0.795	0.834	0.818
Y1	0.814	0.839	0.897	0.788	0.846	0.822
Y2	0.796	0.786	0.897	0.858	0.825	0.878
Y3	0.797	0.778	0.906	0.826	0.814	0.873

Pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan mempunyai nilai *loading factor* tertinggi pada setiap konstruk laten yang diuji dari pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pertanyaan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing konstruk laten dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Selain itu nilai *cross loading* pada setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0.7, menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

Selain melihat nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainya dengan melihat nilai *average varians extracted* (AVE). untuk setiap indikator dikatakan baik bila nilai AVE > 0,5 [15].

Tabel 3.3 Rata-Rata Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Assurance	0.812
Empathy	0.823
Kepuasan Pengguna	0.810
Reability	0.821
Responsiviness	0.818
Tangible	0.789

Berdasarkan tabel 3.3. di atas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata *average variance extracted* (AVE) menunjkan nilai > 0,50. Hal ini dapat diartikan bahwa keseluruhan indikator dinyatakan valid

3.3.3. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Pengukuran reliabilitas suatu konstruk digunakan dengan mengukur nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan nilainya harus >0,7.

Tabel 3.4 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Assurance	0.923	0.945
Empathy	0.928	0.949
Kepuasan Pengguna	0.883	0.927
Reability	0.928	0.948
Responsiviness	0.926	0.947
Tangible	0.962	0.968

Berdasarkan tabel 3.4. seluruh konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0.7. Oleh karena itu indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

3.4. Model Struktural (Inner Model)

Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen. Inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen [16]. Perubahan nilai pada R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif.

3.4.1. Nilai R Square

Nilai R square (R2) adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel terikat maka digunakan r-square adjusted (adjusted R2). Nilai r square adjusted adalah nilai yang selalu lebih kecil dari r square. Nilai R2 mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu [17] :

- Jika nilai R2 = 0,67 Model adalah substansi (kuat)
- Jika nilai R2 = 0,33 Model adalah moderate (sedang)
- Jika nilai R2 = 0,19 Model adalah lemah (buruk)

Tabel 3.5 Nilai R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.920	0.919

Dari tabel 3.5. dapat dijelaskan bahwa Nilai adjusted R-Square dari variabel independen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna adalah 0.920.

3.4.2. Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya adalah melakukan tes terhadap hipotesis yang telah dibangun pada penelitian ini. Dalam hal ini dilakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Pengujian dengan bootstrapping dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah Ha diterima dan H0 di tolak ketika t-statistik > 1,96. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas jika nilai p < 0,05 [16].

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Assurance -> Kepuasan_Pengguna	0.078	0.075	0.065	1.211	0.226
Empaty -> Kepuasan_Pengguna	0.069	0.068	0.068	1.015	0.310
Reability -> Kepuasan_Pengguna	0.192	0.190	0.051	3.767	0.000
Responsiviness -> Kepuasan_Pengguna	0.047	0.046	0.079	0.590	0.555
Tangible -> Kepuasan_Pengguna	0.598	0.605	0.075	7.933	0.000

Gambar 3.2. Koefisien Jalur

Dari gambar 4.8 diatas dapat diketahui bahwa dari 5 hipotesis yang diuji terdapat 2 hipotesis yang diterima yaitu hipotesis *Tangible* (H1) dan *Reliability* (H2). 3 hipotesis lainnya ditolak yaitu hipotesis *Responsiveness* (H3), *Assurance* (H4) dan *Empathy* (H5).

Untuk hasil tes hipotesis disajikan dalam tabel 3.5. berikut:

Tabel 3.5 Hasil Tes Hipotesi

Hipotesis	Hubungan	Path Coefecient	T-Statistic	P-Values	Hasil
-----------	----------	-----------------	-------------	----------	-------

H1	X1>Y	0,19	3,76	0,00	Diterima
H2	X2>Y	0,59	7,93	0,00	Diterima
H3	X3>Y	0,04	0,59	0,55	Ditolak
H4	X4>Y	0,07	1,21	0,22	Ditolak
H5	X5>Y	0,06	1,01	0,31	Ditolak

3.5. Pembahasan

Berdasarkan tabel dan perhitungan sebelumnya diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- Hipotesis yang pertama H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cofecient* 0,19 (positif), nilai *t-stastic* 3,76 (>1,96) maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,00 (<0,05). Sehingga H2 menyatakan *reliability* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) yang diberikan oleh OPAC UIN Jambi sudah memenuhi kepuasan pengguna.
- Hipotesis yang kedua H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cofecient* 0,59 (positif), nilai *t-stastic* 7,93 (>1,96) maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,00 (<0,05). Sehingga H1 menyatakan *tangible* pada penelitian ini **Diterima** dan dapat disimpulkan bahwa Bentuk Fisik (*Tangible*) yang diberikan oleh OPAC UIN Jambi sudah memenuhi kepuasan pengguna.
- Hipotesis yang ketiga H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cofecient* 0,04 (positif), nilai *t-stastic* 0,59 (>1,96) maka hipotesis H_0 diterima, artinya tidak menerima hipotesis H_a dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,55 (<0,05). Sehingga H3 menyatakan *responsivnees* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (*Responsivnees*) yang diberikan oleh OPAC UIN Jambi tidak memenuhi kepuasan pengguna.
- Hipotesis yang keempat H4 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cofecient* 0,07 (positif), nilai *t-stastic* 1,21 (>1,96) maka hipotesis H_0 diterima, artinya tidak menerima hipotesis H_a dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,22 (<0,05). Sehingga H4 menyatakan *assurance* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh OPAC UIN Jambi tidak memenuhi kepuasan pengguna.
- Hipotesis yang kelima H5 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path cofecient* 0,06 (positif), nilai *t-stastic* 1,01 (>1,96) maka hipotesis H_0 ditolak, artinya menerima hipotesis H_a dan nilai *p-values* memenuhi syarat yaitu 0,31 (<0,05). Sehingga H5 menyatakan *empathy* pada penelitian ini **Ditolak** dan dapat disimpulkan bahwa Empati (*Empathy*) yang diberikan oleh OPAC UIN Jambi sudah memenuhi kepuasan pengguna.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas layanan pada OPAC UIN Jambi terhadap kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode Servqual dengan lima variabel utama, yaitu Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangible. Penelitian ini melibatkan 388 responden yang mewakili berbagai jurusan di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dari lima hipotesis yang dikembangkan, hasil analisis menunjukkan bahwa hanya dua variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu Reliability (H1) dengan nilai t-statistic sebesar 3,76 > 1,96 dan p-value 0,00 < 0,05, serta Tangible (H2) dengan nilai t-statistic 7,93 > 1,96 dan p-value 0,00 < 0,05. Hal ini berarti bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna OPAC UIN Jambi. Sementara itu, tiga variabel lainnya, yaitu Responsiveness (H3), Assurance (H4), dan Empathy (H5), tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Masing-masing variabel tersebut memiliki nilai t-statistic dan p-value yang tidak memenuhi syarat signifikansi, menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut belum memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan layanan. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pengguna OPAC UIN Jambi relatif merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, khususnya pada aspek tangible dan reliability, sementara aspek responsiveness, assurance, dan empathy masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

REFERENCES

- [1] E. S. Diana Maulida Zakiah, Fithria Rizka Sirait, “Jurnal Teknologi , Kesehatan Dan Ilmu Sosial,” *J. Teknol. Kesehat. Dan Ilmu Sos.*, vol. 4, no. 2, hal. 328–338, 2022.
- [2] S. S. MELELO, “analisis tingkat kepuasan pengguna opac dengan metode eucs dan servqual (studi kasus : perpustakaan smk penerbangan aag adisutjipto yogyakarta),” vol. 5, hal. 1–14, 2023.
- [3] M. R. Ridlo, A. Gunawan, H. Dewiyana, N. Nur’aini, L. H. Nasution, dan A. R. Ritonga, “Persepsi Pemustaka Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Pelalawan Dalam Penggunaan Opac,” *War. Dharmawangsa*, vol. 17, no. 2, hal. 580–601, 2023, doi: 10.46576/wdw.v17i2.3173.
- [4] Minarwati dan I. Hidayah, “Penerapan Metode Webqual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Website STMIK El Rahma Terhadap Kepuasan Pengguna,” *J. Inform. Komputer, Bisnis dan Manaj.*, vol. 20, no. 2, hal. 87–99, 2023, doi: 10.61805/fahma.v20i2.36.
- [5] M. Asrul fole, “JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation JIEI: Journal of Industrial Engineering Innovation,” vol. 01, no. 01, hal. 10–17, 2023.
- [6] K. Incha Aggasy, Zarnelly, I. Maita, dan F. Muttakin, “Analysis Of User Satisfaction Level Towards Opac Service Quality Using E-Servqual Method,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, hal. 985–998, 2023.
- [7] Verry dan A. Haq, “Analisis Kualitas Layanan Online Public Acces Catalog (OPAC) terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap menggunakan Metode E-Servqual,” *JOINICS J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, hal. 1–7, 2023.
- [8] L. Hakim dan M. R. Sari, “Pt . Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual,” vol. 03, no. 02, hal. 59–71, 2018.
- [9] H. Hermawan, “Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisataaan,” hal. 1–179, 2018.
- [10] F. L. Suharto, *Analisis SEM Teori Dan Praktik*. 2016.
- [11] H. Hermawan, “Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kedinasan perdagangan dan Kepariwisataaan,” 2019, doi: 10.31227/osf.io/fcnzh.
- [12] Ihyaulumuddin, A. Padhil, dan M. Fachry Hafid, “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual,” *J. Apl. dan Pengemb. Sist. Ind.*, vol. 1, no. 1, hal. 1–9, 2023.
- [13] Lenni Khotimah Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, hal. 1, 2020.
- [14] S. Farhan Eka Pramana, “ANALISA INTEGRASI SERVICE QUALITY DAN KANO UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN KONSUMEN,” vol. 27, no. 2, hal. 1–14, 2024.
- [15] I. Iryani, H. Yulianto, dan ..., “Pengaruh Tunjangan Kinerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kinerja Sebagai Variabel Mediasi,” *SEIKO J. ...*, vol. 5, no. 1, hal. 343–354, 2022.
- [16] D. R. Pelealu, “Analisis Customer Loyalty Yg Diprediksi Oleh Servqual, Service Innovation Dan Brand Image Melalui Customer Satisfaction,” *Revitalisasi*, vol. 10, no. 1, hal. 141, 2021, doi: 10.32503/revitalisasi.v10i1.1731.
- [17] J. M. Hudin, Y. Farlina, dan D. Pribadi, “Pengukuran Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Ruang Mahasiswa Pada Universitas Bsi Psdku Sukabumi Dengan Model Delone Dan Mclean,” *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, hal. 71, 2019, doi: 10.21927/ijubi.v2i2.1106.