

**HUBUNGAN ANTARA *USABILITY WEBSITE*
PERPUSTAKAAN DAN LOYALITAS PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**



**Oleh:
Budhi Santoso
NIM: 1420011021**

TESIS

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

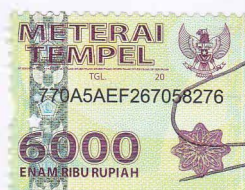
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budhi Santoso
NIM : 1420011021
Program Studi : *Interdisiplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, 27 April 2017

Penulis



Budhi Santoso

NIM. 1420011021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budhi Santoso
NIM : 1420011021
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 27 April 2017

Saya yang menyatakan,



Budhi Santoso

NIM. 1420011021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : HUBUNGAN ANTARA *USABILITY WEBSITE*
PERPUSTAKAAN DAN LOYALITAS PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Nama : Budhi Santoso
NIM : 1420011021
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 29 Mei 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu
Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, 5 Juni 2017

Direktur,



Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.

NIP: 197112071995031002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN TESIS

Tesis berjudul : HUBUNGAN ANTARA *USABILITY WEBSITE*
PERPUSTAKAAN DAN LOYALITAS PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Nama : Budhi Santoso

NIM : 1420011021

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua Sidang Ujian : Dr. Nina Mariani Noor, SS, MA.

Pembimbing/Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Penguji : Agung Fatwanto, Ph.D.

Diuji di Yogyakarta pada Senin, 29 Mei 2017

Waktu : 10.00 WIB.

Hasil/Nilai : 94/A

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

HUBUNGAN ANTARA *USABILITY WEBSITE* PERPUSTAKAAN

DAN LOYALITAS PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN

FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

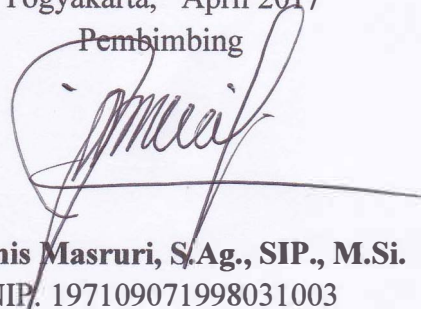
Yang ditulis oleh:

Nama : Budhi Santoso
NIM : 1420011021
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP.).

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2017
Pembimbing



Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 197109071998031003

INTISARI

Budhi Santoso, 1420011021, Hubungan Antara *Usability Website* Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, *Tesis Magister*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk 1) Untuk mengetahui tingkat *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM; 2) Untuk mengetahui loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online di *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM;

3) Untuk mengetahui hubungan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM sebanyak 1278 kemudian diambil sampel sebanyak 296 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi nonpartisipatif, wawancara dan dokumentasi. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Uji validitas menggunakan rumus *pearson's product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha cronbach*. Analisis data dibagi ke dalam tiga tahap: 1) Analisis deskriptif menggunakan *mean* dan *grand mean*, 2) Uji korelasi menggunakan *pearson's product moment*, dan 3) Uji hipotesis dengan membandingkan antara r_{table} (0,133) dan r_{hitung} (0,557), didapatkan dari tabel r pada angka 294 dengan taraf kesalahan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *Usability Website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM masuk dalam tingkat yang tinggi karena memperoleh nilai *grand mean* 3,87. 2) Loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, memperoleh *grand mean* 3,18. Nilai tersebut berada pada rentang skala 2,60 – 3,40 yang menunjukkan bahwa loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM masuk dalam tingkat sedang. 3) Terdapat hubungan yang positif dan sedang antara *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, dibuktikan dengan nilai r_{hitung} yang positif yaitu 0,557, nilai tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat hubungan kedua variabel adalah kuat. Dari hasil penelitian ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, yaitu indikator yang memperoleh skor di bawah rata-rata. Salah satu temuan yang menarik adalah pemustaka masih menggunakan *website* lain dalam menelusur informasi di *website* perpustakaan Fakultas Teknik UGM.

Kata Kunci: *usability website*, loyalitas pemustaka

ABSTRACT

Budhi Santoso, 1420011021, Relationship Between Usability Library Website and Loyalty of Library at Faculty of Engineering Library of Gadjah Mada University, Master Thesis, Postgraduate of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

This study aims to 1) To determine the usability level of UGM Faculty of Engineering Library website; 2) To know the loyalty of the visitors to make an online visit at UGM Faculty of Engineering Library's website; 3) To know the relationship between website usability with loyalty of user in Faculty of Engineering UGM Library. This research is a quantitative research. The population in this study is the user who visited the website of Faculty of Engineering UGM Library as much 1278 then taken sample of 296 people. Methods of data collection using questionnaires, nonparticipative observation, interviews and documentation. Measurement data in this study using Likert scale. Validity test using pearson's product moment formula and reliability test using alpha cronbach formula. Data analysis is divided into three stages: 1) Descriptive analysis using mean and grand mean, 2) Correlation test using pearson's product moment, and 3) Hypothesis test by comparing r table (0,133) and r count (0,557), obtained from table R at number 294 with error rate of 5%. The results showed that: 1) Usability Library Website Faculty of Engineering UGM entered in a high level because it obtained a grand mean of 3.87. 2) Loyalty of visitors to visit the website of UGM Faculty of Engineering Library, obtain grand mean 3.18. The value is in the range scale of 2.60 - 3.40 which indicates that the loyalty of visitors to visit online website of UGM Faculty of Engineering Library is in the medium level. 3) There is a positive and moderate relationship between the usability of UGM Faculty of Engineering Library's website and the loyalty of visitors to visit the Library website of Faculty of Engineering UGM, as proved by the positive r value of 0.557, it also shows that the relationship between the two variables is strong. From the results of the study there are several indicators that need to be improved, namely the indicators that get the score below the average. One of the interesting findings is that the user still uses other websites in searching the information on the library website of Faculty of Engineering UGM.

Kata Kunci: *usability website, user loyalty*

MOTTO

**Ikatlah Ilmu, karena ilmu adalah
harta yang berharga.**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

Pusat dari segala kekuatan, **ALLAH SWT.;**

Teladan dari semua umat, **Nabi MUHAMMAD SAW.;**

Ibu (**SURATILAH**) dan Bapak (**APRIL SUHARTO**). Dua orang yang berada di garis terdepan untuk mengupayakan kebahagiaan penulis, terimakasih tak terhingga untuk Ibu dan Bapak;

dan

SEMUA ORANG BAIK yang telah memberikan **GEJALA POSITIF** kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang kita figurkan sebagai teladan manusia di seluruh dunia ini. Atas doa dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Hubungan Antara Usability Website Perpustakaan Dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentu penulis tidak bisa menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut sendiri, banyak dukungan baik material maupun moral, oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis berterimakasih kepada:

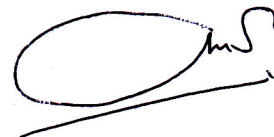
1. Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ro’fah, BSW., MA., Ph.D. selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku Pembimbing merangkap Penguji yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.

4. Dr. Nina Mariani Noor, SS, MA selaku ketua sidang dan Dr. Agung Fatwanto, Ph.D sebagai penguji tesis.
5. Seluruh Jajaran Guru Besar dan Dosen Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah memberi banyak ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu (Suratilah) dan Bapak (April Suharto) yang sudah mendukung sepenuh hati dengan segala upaya agar penulis mencapai cita-citanya.
7. Purwoko, M.A. selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Teknik UGM yang telah memeberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Prof. Sulistyo-Basuki, Ida Fajar Priyanto, Ph.D., Blasius Sudarsana, M.LS., Lasa HS, M.Si. dan para Guru serta Inspirator yang pemikirannya sangat mempengaruhi pola pikir dan sudut pandang penulis.
9. Bapak Sujatno Pertomo selaku Administrator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* yang telah banyak membantu mengurus administrasi dan persuratan penulis.
10. Bu Nina, mb Ipung, mb Vita, mb Wiwin dan mb Wulan rekan-rekan di perpustakaan Fakultas Geografi UGM yang luar biasa selalu mendorong penulis untuk selalu maju ke depan, penulis ucapkan terima kasih.
11. Robiatul Chalimah yang selalu ada untuk menemani, membantu, dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam perjalanan panjang menuju cita-citanya.
12. Adiku tercinta Ajeng Kusumaningrum yang selalu memberikan support untuk segera merampungkan S2.

13. Sahabat-sahabat Program Studi IIS Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Non-Reguler B angkatan 2014: Thoriq Tri Prabowo, teman yang selalu ada untuk bertukar pikiran, Rahmat Iqbal, Suwardi, Silvia Renitasari, Atin Istiarni, **khusus** untuk Moh. Mursyid, Ema Puji Lestari, Khafidlin, Gus Munir, Yuli Ibnu Darsana dan Nurul Aidha Aminuddin. Semoga lekas menyusul **munaqosah** semangat para **pejuang tesis**.
14. Almamater tercinta yang selalu menjadi kebanggaan penulis.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan gejala positif kepada penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini secara langsung maupun tidak langsung, penulis ucapkan terimakasih.

Semoga kebaikan yang telah diberikan dibalas Allah SWT. Amin. Semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi semua kalangan, baik pembaca, instansi terkait, maupun penulis sendiri, Aamiin

Yogyakarta, April 2017
Penulis,



Budhi Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik	11
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
3. <i>Website</i> Perpustakaan	14
4. Usability <i>Website</i> Perpustakaan	16
5. Loyalitas Pemustaka.....	25
F. Hipotesis.....	35
G. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian	36
2. Populasi dan Sampel	36
3. Metode Pengumpulan Data	43
4. Instrumen Penelitian	43
5. Variabel Penelitian.....	44
6. Metode Pengukuran Data.....	45
7. Uji Validitas.....	45
8. Uji Reliabilitas	49
9. Uji Normalitas.....	50
10. Teknik Analisis Data	51

12. Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
H. Sistematika Pembahasan	56
BAB II PROFIL PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNIK UGM	58
A. Profil Perpustakaan Fakultas Teknik UGM	58
1. Sejarah Singkat.....	58
2. Lokasi	62
3. Visi dan Misi	62
4. Struktur Organisasi	64
5. Layanan.....	65
B. Website Perpustakaan Fakultas Teknik UGM.....	83
BAB III PEMBAHASAN	87
A. Pembahasan	87
1. Variabel Usability	87
2. Variabel Loyalitas.....	99
BAB IV PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
Lampiran	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kriteria Pengukuran <i>Usability</i> , 18
Tabel 2	Perbedaan <i>Usability</i> menurut Neilsen dan ISO 9241:11, 19
Tabel 3	Metode-metode evaluasi <i>usability</i> , 24
Tabel 4	Sebaran Responden Menurut Departemen, 40
Tabel 5	Variabel dan indikator, 44
Tabel 6	Skala pengukuran untuk pernyataan positif dan negatif, 45
Tabel 7	Hasil Penghitungan Uji Validitas, 48
Tabel 8	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Versi de Vaus, 54
Tabel 9	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, 56
Tabel 10	Kemampuan <i>Website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik dalam Membantu Penyelesaian Tugas Kuliah, 87
Tabel 11	Kemampuan <i>Website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dalam membantu memperoleh informasi yang menambah pengetahuan, 88
Tabel 12	Relevansi Informasi yang disajikan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, 89
Tabel 13	Subvariabel Efektifitas, 89
Tabel 14	Tampilan <i>Website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas, 91
Tabel 15	Informasi dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik memberikan kemudahan untuk dipergunakan dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan baik, 92
Tabel 16	Kemampuan responden dalam menggunakan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM untuk memperoleh informasi dengan cepat, 93
Tabel 17	Subvariabel Efisiensi, 93

Tabel 18	Informasi-informasi yang ada di <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM memuaskan, 95
Tabel 19	Tampilan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM mampu menciptakan kesan senang dan puas saat digunakan, 96
Tabel 20	Dampak positif fasilitas informasi yang ditampilkan dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, 97
Tabel 21	Subvariabel Kepuasan, 97
Tabel 22	Tingkat kunjungan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM lebih sering daripada <i>website</i> lain dari kategori yang sama, 99
Tabel 23	Responden tidak hanya mengunjungi <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, tetapi juga menelusur informasi yang ada dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, 100
Tabel 24	Responden merekomendasikan <i>website</i> Fakultas Teknik UGM kepada orang lain, 100
Tabel 25	Tingkat penggunaan responden terhadap <i>website</i> lain seperti e- resources dan OPAC untuk menelusur informasi, 101
Tabel 26	Variable Loyalitas, 102
Tabel 27	Uji Korelasi Menggunakan <i>SPSS for Windows Version 21</i> , 104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teoritik Penelitian, 34
Gambar 2	Jenis Kelamin Responden, 39
Gambar 3	Akses <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM untuk mendaftar pelatihan, 39
Gambar 4	Jenjang pendidikan responden, 40
Gambar 5	Program studi responden, 41
Gambar 6	Sumber Pengetahuan Responden Tentang Situs Web Perpustakaan, 41
Gambar 7	Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, 62
Gambar 8	Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, 64
Gambar 9	Visualisasi Data, 74
Gambar 10	<i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, 84
Gambar 11	Menu informasi pelatihan, 85
Gambar 12	Menu penelusuran informasi, 86
Gambar 13	Diagram analisis indikator subvariabel efektivitas, 90
Gambar 14	Diagram analisis indikator subvariabel efisiensi, 94
Gambar 15	Diagram analisis indikator subvariabel kepuasan, 98
Gambar 16	Diagram analisis indikator Variabel Loyalitas, 103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas menggunakan SPSS
Lampiran 5	Tabulasi Data Variabel Web Usability
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel Loyalitas
Lampiran 7	Hasil Uji Korelasi menggunakan SPSS
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan. Salah satu perubahan tersebut adalah adanya saluran untuk menyampaikan informasi yang lebih efektif dan efisien. Dengan berkembangnya teknologi informasi tersebut memungkinkan penyampaian informasi lebih cepat dan distribusi informasi lebih lancar.

Internet merupakan salah satu produk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Internet merupakan salah satu solusi luar biasa yang pernah diciptakan oleh manusia, informasi apapun dan darimanapun memungkinkan didapatkan di media teknologi ini.¹ Saat ini internet menjadi media dalam penyampaian informasi secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Internet memungkinkan manusia untuk mengakses informasi dimana dan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu.

Menurut data yang dirilis oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), jumlah pengguna internet pada tahun 2016 sebesar 132,7 juta. Angka tersebut naik dari 51,8 juta di tahun 2014.² Hal menarik pertama yang ditemukan adalah sebuah fakta bahwa pengguna internet di Indonesia

¹ Jack Febrian, *Menggunakan Internet : Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui : PC, Notebook, Handphone, dan PDA*, (Bandung : Informatika, 2005), 2.

² 2016, Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta, <http://ugm.id/co>

sudah mencapai angka 132,7 Juta. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang ada 256,2 Juta. Data survei juga mengungkapkan bahwa rata-rata pengakses internet di Indonesia menggunakan perangkat genggam. Statistiknya sebagai berikut; 67,2 juta orang atau 50,7 persen mengakses melalui perangkat genggam dan komputer; 63,1 juta orang atau 47,6 persen mengakses dari smartphone; 2,2 juta orang atau 1,7 persen mengakses hanya dari komputer.³

Berdasarkan data di atas bisa diketahui bahwa internet sudah menjadi kebutuhan pokok bagi manusia untuk mengakses informasi, sehingga di era sekarang internet sudah menjadi sebuah bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Internet telah memberikan dampak luar biasa pada perilaku pencarian informasi. Salah satu pengembangan internet untuk distribusi informasi adalah *website*. *Website* merupakan sebuah sistem informasi yang di dalamnya terdapat teks, gambar, audio, video dan format informasi lainnya yang dapat diakses tanpa batasan ruang dan waktu melalui perangkat lunak yang disebut browser. *Website* memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dimana saja dan kapan saja melalui berbagai perangkat seperti; komputer, *pc-tablet* dan *gadget smartphone*.

Salah satu manfaat dibangunnya *website* di suatu instansi adalah dapat memperluas informasi tentang keberadaan instansi, dan organisasi. *Website* juga bermanfaat untuk memperluas pemasaran produk atau jasa yang dimilikinya. Saat ini hampir semua instansi, organisasi ataupun lembaga

³ *Ibid*

memiliki *website*, khususnya perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi.

Perpustakaan adalah sebuah lembaga atau unit yang berkaitan langsung dengan informasi. Perkembangan perpustakaan tentu tidak dapat dilepaskan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Dengan berkembangnya teknologi serta kebutuhan untuk akses informasi yang dapat menjangkau pengguna, maka dibangunlah *website* perpustakaan. Pemanfaatan *website* diharapkan mampu menjawab kebutuhan perpustakaan untuk menyebarkan informasi secara efektif dan efisien dengan jangkauan pengguna yang tidak terbatas.

Pemanfaatan *website* di perpustakaan tidak berhenti pada pembangunan infrastruktur *website*, tetapi perpustakaan juga harus memikirkan keterbaruan konten informasinya. beberapa tempat di Indonesia, *website* perpustakaan belum sepenuhnya dikembangkan secara maksimal. Bahkan jika kita cermati beberapa *website* di perpustakaan konten informasinya tidak selalu diupdate, bagaimanapun faktor isi atau informasi di dalam situs merupakan faktor dominan yang menentukan tingkat kunjungan terhadap suatu *website*.⁴

Optimalisasi *website* perpustakaan sebagai media penyebaran informasi bisa dilakukan dengan evaluasi *website*. Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan adalah evaluasi *usability* (kegunaan). Keunggulan evaluasi ini dapat mengetahui pendapat pengguna setelah menggunakan *website*

⁴Eko Nugroho, *Desain Situs Reader Friendly*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 10.

perpustakaan, sehingga pendapat pengguna tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengembangan *website* perpustakaan. Evaluasi *usability* akan meningkatkan visibilitas dan reputasi institusi, artinya ketika pengguna memberikan apresiasi yang baik terhadap sebuah *website*. Partisipasi pengguna diperlukan dalam mengembangkan *website* perpustakaan. Salah satu partisipasi pengguna dalam mengembangkan dan mengevaluasi *website* adalah pengguna memberikan masukan untuk efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan *website*. Dengan adanya partisipasi pengguna diharapkan *website* perpustakaan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Perpustakaan Fakultas Teknik UGM memiliki *website* di alamat <http://lib.ft.ugm.ac.id>. *Website* yang dibangun mempunyai arti penting dalam penyebaran informasi dan menopang kegiatan akademik terkini seperti penyebaran informasi tentang pelatihan untuk pengembangan diri diantaranya Workshop Academic Tools, Workshop softskill, Diskusi bersama pakar, Koleksi pengembangan diri, Microsoft Innovation Center, Workshop sumber-sumber informasi. Fitur pencarian bahan pustaka yang lengkap seperti e-journal atau e-book, buku/riset, tugas akhir UGM seperti skripsi, tesis dan disertasi, Jurnal UGM, Scopus, EZProxy, informasi koleksi baru, informasi buku baru, layanan baru.

Fakultas Teknik merupakan fakultas dengan mahasiswa yang banyak hal ini ditunjukkan dengan jumlah mahasiswa pada tahun 2016 yaitu; S1 sebesar 8.162 orang, mahasiswa S2 sebesar 3168 orang, dan S3 sebesar 51

orang (sumber : Akademik Fakultas Teknik UGM). Dengan mahasiswa yang banyak tentunya kunjungan dan akses ke perpustakaan khususnya *website* Perpustakaan Fakultas Teknik juga banyak. Berdasarkan statistik *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM kunjungan pemustaka ke *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM tahun 2016 mencapai 1278 kunjungan *online*, kunjungan online pada tahun 2016 tercatat 1278 dikarenakan saat itu ada migrasi plugin penghitung statistik dari *google analitic* ke plugin *jetpack*.⁵ Penulis menggunakan statistik pada tahun 2016 sebagai dasar populasi dan penentuan sampel.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM belum pernah melakukan evaluasi *usability* dengan melibatkan pengguna. Jika melihat manfaat evaluasi *usability* dengan melibatkan pengguna, maka evaluasi ini dirasa penting untuk dilakukan.

Website dengan tingkat *usability* yang tinggi menunjukkan bahwa *website* tersebut memiliki intensitas kunjungan *online* yang tinggi. *Website* yang baik adalah *website* yang mampu mewujudkan tujuan institusinya, termasuk untuk meningkatkan visibilitas institusi. Visibilitas institusi ditunjukkan dengan memiliki kepopuleran *website*, dan banyaknya kunjungan *online* oleh pemustaka. Salah satu ukuran kepopuleran *website* adalah memiliki pengunjung yang loyal.⁶

⁵Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Purwoko, koordinator Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan telah dibandingkan dengan data statistik pada tanggal 1 Januari 2017

⁶ Andi offset, *Seri belajar sekejap : mempromosikan web blog dalam 15 menit*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2009), 61.

Dalam ilmu manajemen konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Dalam konteks perpustakaan sebagai lembaga nonprofit yang dimaksud dengan konsumen adalah pemustaka. Loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai “sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu”.⁷ Dalam penelitian ini loyalitas konsumen yang dimaksud adalah loyalitas pemustaka dalam menggunakan *website* perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Jika melihat data statistik *website* tingkat kunjungan online perpustakaan Fakultas Teknik UGM diketahui ada 1278 kunjungan online, sedangkan tingkat kunjungan *online* tersebut juga merupakan indikator loyalitas pemustaka terhadap *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Hal tersebut menjadikan penulis merasa perlu meneliti adakah hubungan antara tingkat *usability website* dengan perpustakaan loyalitas pemustaka di perpustakaan Fakultas Teknik UGM.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah tingkat *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM?
- b. Bagaimanakah tingkat loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online di *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM?
- c. Adakah hubungan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM?

⁷ Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), 41.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui tingkat usability *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM
- b. Untuk mengetahui loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online di *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM
- c. Untuk mengetahui hubungan antara usability *website* dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM

2. Kegunaan

Penelitian hubungan antara *Usability* Terhadap Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM berupaya memberikan manfaat :

- a. Hasil penelitian berguna bagi Perpustakaan Fakultas Teknik UGM sebagai salah satu masukan bagi pengembangan *website* perpustakaan yang ada saat ini.
- b. Mendorong bagi masing-masing perpustakaan untuk melakukan evaluasi *usability website* terhadap *website* yang dimiliki, sehingga akan mengetahui tingkat usability *website* perpustakaan.
- c. Pengembangan pengetahuan terutama mengenai usability *website* suatu produk, dalam hal ini *website* perpustakaan.
- d. Dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui hubungan antara usability *website* dengan loyalitas pemustaka dalam mengunjungi *website* perpustakaan fakultas Teknik UGM <http://lib.ft.ugm.ac.id>

D. Kajian Pustaka

Di bawah ini adalah beberapa literatur terdahulu mengenai *usability website* yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini:

Penelitian pertama dilakukan oleh Purwani Istiana dengan judul penelitian: Evaluasi *usability* (kegunaan) *Website* Perpustakaan.⁸ Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah mahasiswa merasakan efektifitas, efisiensi dan kepuasan penggunaan *website* Perpustakaan UGM. Penelitian ini mengambil sampel mahasiswa UGM yang sedang dan atau pernah menggunakan *website* Perpustakaan UGM. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Perpustakaan UGM bermanfaat bagi mahasiswa. Artinya tingkat *usability website* perpustakaan dinilai baik. Faktor *effectiviness* dan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *usability website* Perpustakaan. Sedangkan faktor *satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *usability website* perpustakaan. Artinya tingkat *satisfaction* menggunakan *website* perpustakaan, tidak mempengaruhi secara nyata terhadap tingkat *usability*-nya

Penelitian kedua dilakukan oleh Imam Azhari dengan judul penelitian: Evaluasi *usability website* : Studi eksplorasi pada *website* Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* situs Dikti.go.id yang meliputi aspek efektifitas, efisiensi, dan kepuasan

⁸Purwani Istiana, "Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan", ,Visi Pustaka, Vol. 13 No. 3 Desember (2011).

⁹Imam Azhari, "Evaluasi usability situs web : Studi eksplorasi pada situs web Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi", *Tesis*, Sekolah Pascasarjana UGM , (2009).

pengguna; dan melakukan perancangan-ulang berdasarkan hasil evaluasi usability tersebut. Penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap: pra-tes, tes, dan pasca-tes. Partisipan mengerjakan aktifitas yang telah disusun, aktifitas layar selama pengujian diamati dan direkam untuk analisis lebih lanjut. Partisipan mengungkapkan pikiran/perasaan dan gagasan selama pengujian secara lisan (*thinking aloud*). Waktu mulai dan waktu akhir untuk setiap tugas juga dicatat. Pengukuran pengujian usability meliputi tingkat kesuksesan penyelesaian aktifitas untuk mengukur efektifitas, rata-rata waktu penyelesaian aktifitas untuk mengukur efisiensi, dan rating kepuasan partisipan. Efektifitas situs Dikti.go.id berdasarkan tingkat penyelesaian skenario adalah tinggi tetapi tingkat kesuksesan cukup rendah, artinya terdapat problem esensial berkaitan dengan cara pengguna menjelajahi situs ini, sehingga kepuasan pengguna terhadap situs ini tidak cukup tinggi. Studi ini juga menunjukkan bahwa arsitektur informasi situs ini terlalu kompleks dan situs tidak mudah untuk dijelajahi. Terdapat lima kategori problem usability yang dapat diidentifikasi. Untuk itu, telah dilakukan koreksi mayor mencakup pengelolaan informasi dan navigasi. Pengujian terhadap hasil perancangan-ulang menunjukkan terjadi peningkatan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan yang signifikan.

Penelitian ketiga oleh Lalu Delsi Syamsumar dengan judul penelitian Evaluasi Penerapan *Website* Citizen Centric Sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik Pada Web Portal Pemerintah D.I. Yogyakarta

(www.jogjaprov.go.id).¹⁰ Penelitian ini mengevaluasi penerapan *website citizen centric* D.I. Yogyakarta, dengan mengukur tingkat usability dari *website* tersebut. Pengukuran tingkat usability *website citizen centric* ini mengacu berdasarkan kriteria dari ISO 9241-11 yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Jumlah sampel terdiri dari 100 responden yang mewakili beberapa segmen pengguna *website*. Untuk analisis data digunakan *partial least square* (PLS) dengan software SmartPLS. Hasil pengujian dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan bahwa kriteria *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* mempunyai pengaruh dalam menunjang tingkat usability *website citizen centric* Pemerintah D.I. Yogyakarta. *Effectiveness* memiliki nilai korelasi sebesar 72%, *Efficiency* memiliki nilai korelasi sebesar 70%, dan *Satisfaction* memiliki nilai korelasi sebesar 67%. Adapun angka tingkat usability yang diperoleh mencapai 67%, hal ini menunjukkan bahwa penerapan *website citizen centric* Pemerintah D.I. Yogyakarta sudah beroperasi dengan cukup baik dan memberikan manfaat atau dampak yang positif dalam menyajikan pelayanan informasi untuk menunjang kegiatan pengguna dalam mencapai tujuannya, sesuai dengan segmen pengguna (warga, pebisnis, pengunjung dan pemerintah).

Dari keempat penelitian di atas terdapat satu kesamaan yaitu pada obyek penelitiannya yaitu *website usability*. Namun yang menjadikan penelitian ini berbeda dari sebelumnya adalah variabel dependennya yaitu loyalitas pemustaka. Peneliti ingin menguji benarkah *website usability*

¹⁰Lalu Delsi Syamsumar, "*Evaluasi Penerapan Website Citizen Centric Sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik Pada Web Portal Pemerintah D.I. Yogyakarta (www.jogjaprov.go.id)*", Tesis, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2013).

berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka? Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan yang berarti guna meningkatkan usability *website* dalam meningkatkan loyalitas pemustaka.

E. Kerangka Teoritik

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka.¹¹ Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).¹² Sedangkan Menurut Sjahrial-Pamuntjak, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga perguruan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan sekolah tinggi, maupun perpustakaan lembaga penelitian dalam lingkungan perguruan tinggi.¹³ Dari pendapat di atas perpustakaan perguruan tinggi sangat berperan dalam proses belajar dan mengajar di perguruan tinggi terutama dalam penyebaran sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka.

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Indonesia, 2007), pasal 1 ayat 8. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1.

¹² Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), 51.

¹³ Sjahrial-Pamuntjak, Rusina, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, (Jakarta: Djambatan, 2000).

Pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah masyarakat perguruan tinggi yang terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat di dalam kegiatan akademik (sivitas akademika).¹⁴

2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan elemen dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo-Basuki adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri local.¹⁵

¹⁴ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, ed. revisi, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), 46.

¹⁵ *Ibid*, *Pengantar...*, 52.

2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada era teknologi informasi perpustakaan dituntut mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Simpan saji karya, yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat menyimpan suatu karya, yang kemudian menyajikan karya tersebut sebagai informasi yang bisa diakses oleh pemustakanya. Sebagaimana yang tertuang dalam UU No. 43 tahun 2007 bahwa koleksi perpustakaan diseleksi, dilayankan, disimpan dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka.
- b. Pusat sumber daya informasi (SDI), yaitu fungsi perpustakaan yang menggali dan mengelola informasi, yang dapat menjadi bahan bagi pemustaka untuk menghasilkan karya baru yang dapat diakses oleh pemustaka lainnya sebagai informasi yang baru
- c. Pusat sumber belajar dan penelitian masyarakat, yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat belajar dan penelitian bagi masyarakat sehingga menjadi masyarakat yang cerdas dan berpengetahuan luas.
- d. Rekreasi dan re-rekreasi, yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat yang nyaman dan menyajikan informasi-informasi yang sifatnya menyenangkan, serta sebagai tempat yang menghasilkan kreasi (karya) baru yang berpijak dari karya-karya orang lain yang telah dipublikasikan.

- d. Mengembangkan kebudayaan, yaitu fungsi perpustakaan sebagai tempat mengembangkan kebudayaan melalui informasi yang disajikan, serta penanaman nilai-nilai kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan-kegiatannya, seperti pemutaran film dokumenter, belajar menari, les bahasa, *sory telling*, dan lain-lain.¹⁶

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai lembaga sumber daya informasi memainkan peranan yang penting terutama dalam penyediaan akses ke sumber informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Salah satu cara dalam penyediaan akses informasi kepada pengguna dengan bantuan teknologi informasi.

3. Website Perpustakaan

Website pertama kali ditemukan oleh Sir Timothy John "Tim" Berners-Lee. *Website* sering disingkat *www* atau *web* saja, yakni sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.¹⁷

Website yang tersambung jaringan muncul pada tahun 1991 tujuannya untuk mempermudah tukar-menukar dan memperbarui informasinya. Pada awalnya, TIM menciptakan *website* dengan tujuan untuk mempermudah arus pertukaran dan memperbaharui informasi kepada sesama peneliti di CERN, tempat dia bekerja. *Website* ditulis atau secara dinamik dikonversi menjadi

¹⁶ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hlm 21.

¹⁷ Jack Febrian, *Menggunakan Internet : Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui : PC, Notebook, Handphone, dan PDA*, (Bandung : Informatika, 2005), 96.

HTML (*hyper text markup language*) dan diakses melalui sebuah program *software* yang biasa disebut web browser. Halaman web dapat dilihat atau diakses melalui jaringan komputer dan internet, sedangkan perangkatnya bisa berupa personal komputer, laptop, PDA, maupun *cell phone*.¹⁸

Website menawarkan kemudahan dalam hal akses dan kecepatan arus informasi. Dengan memiliki *website*, suatu instansi dapat menunjukkan eksistensi mereka di dunia maya dan dapat menjadi media penyebaran informasi yang efektif dan efisien. Sedangkan tujuan sebuah instansi seperti perpustakaan menggunakan *website* adalah dapat memudahkan pengguna dalam mengakses informasi khususnya koleksi perpustakaan dan koleksi elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan seperti jurnal *online* dan buku *online*.

Pada era sekarang ada beberapa istilah yang berkaitan dengan *website* perpustakaan. Istilah yang sering digunakan biasanya *Electronic Library*, *Digital Library*, Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis *Website* (*Web Catalogue*), dan lain sebagainya. Saat ini istilah yang paling populer untuk istilah *website* perpustakaan ini adalah Perpustakaan Digital. Perpustakaan digital adalah penggabungan dari sistem informasi perpustakaan melalui *website* maupun secara elektronik dengan koleksi-koleksi dalam format digital.

Perpustakaan digital adalah berbagai organisasi yang menyediakan sumberdaya, termasuk pegawai yang terlatih khusus, untuk memilih,

¹⁸ Andi, *Membangun Website Tanpa Modal*, (Yogyakarta : Andi, 2010), 2.

mengatur menawarkan akses, memahami, menyebarkan, menjaga integritas, dan memastikan keutuhan karya.¹⁹

Menurut Supriyanto²⁰ Perpustakaan Digital adalah sebuah sistem yang memiliki objek informasi yang mendukung akses objek informasi tersebut melalui perangkat digital.

Dari defenisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *website* perpustakaan merupakan sebuah sistem informasi perpustakaan yang menggunakan media *website* untuk menyediakan akses informasi yang dapat diakses melalui perangkat digital.

4. Usability *Website* Perpustakaan

a. Definisi Usability

Penilaian atau evaluasi bahasa inggrisnya *evaluation*, yang berarti suatu tindakan untuk menentukan nilai sesuatu.²¹ Evaluasi adalah proses penilaian, penilaian ini bisa menjadi netral, positif atau negatif atau merupakan gabungan dari keduanya. Menurut ‘ Webster’s New Collegiate Dictionary’, bahwa evaluasi adalah ‘ *evaluation is to determine or fix the value of*’ or’ *to examine and jugde* ‘.²² Evaluasi dapat diartikan suatu aktifitas yang dievaluasi akan menghasilkan produk untuk keperluan pengambilan keputusan. Dari beberapa definisi evaluasi di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses menentukan nilai sesuatu

¹⁹ Putu Laxman Pendit, *Perpustakaan Digital dai A sampai Z*. (Jakarta: Cipta Karyakarsa Mandiri, 2008), 3

²⁰ Wahyu Supriyanto, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008), 31

²¹ Sudirman N, “*Ilmu Pendidikan*”, (Jakarta :PT Remaja Rosda Karya, 1992), 241

²² Noah Webster, “*Webster's Third New International Dictionary of the English Language Unabridged*”, (Springfield: Merriam, 1961), 786

dan menghasilkan produk yang digunakan untuk keperluan pengambilan keputusan. *Website* sebagai sebuah produk manusia juga memerlukan evaluasi. Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengevaluasi sebuah *website* adalah evaluasi *usability*.

Secara garis besar, *usability* mengacu kepada sejauh mana *user* dapat belajar dan menggunakan suatu produk untuk mencapai tujuannya dan sejauhmana kepuasan *user* dalam menggunakan produk tersebut.²³

Ada beberapa definisi *usability* yang diusulkan oleh banyak penulis, diantaranya:

- a. Definisi sesuai ISO:9241:11 Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability. International Standards Organization, London. mendefinisikan *usability* sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu.²⁴
- b. Usability adalah atribut kualitas yang menilai betapa mudahnya user interface yang digunakan. Kata "kegunaan" juga mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain.²⁵

²³ Khoirida Aelani, "*Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire*". Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, Juni 2015, 664.

²⁴ ISO : ISO 9241-11, *Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability*. London : International Standards Organization, (1998)

²⁵ Jakob Nielsen, "*Usability 101: Introduction to Usability*", dalam <http://ugm.id/4t>, Akses tanggal 1 Oktober 2015

- c. Usability adalah sebuah karakteristik ukuran yang menggambarkan seberapa mudah produk untuk digunakan dan seberapa mudah untuk dipelajari.²⁶
- d. Kemudahan pengguna yang mana dapat mengoperasikan, menyiapkan input dan menafsirkan keluaran dari komponen sistem.²⁷

Berdasarkan definisi para pakar *Usability* di atas penulis mengajukan perbandingan dua kriteria pengukuran *usability*. seperti yang tertera pada tabel berikut :

No.	Kriteria	Nielsen	ISO 9241-11
1.	Efektivitas		√
2.	Efisiensi	√	√
3.	Learnability	√	
4.	Memorability	√	
5.	Kesalahan	√	
6.	Kepuasan	√	√

Tabel 1.Kriteria Pengukuran *Usability*

²⁶ Jeff Axup, “*Definitions of User Experience and Usability*”, dalam <http://ugm.id/4r>, Akses tanggal 1 Oktober 2015

²⁷ Institute of Electrical and Electronics Engineers, “*IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology*”, New York: IEEE, 1990, 80.

Perbedaan	
Neilsen	ISO 9241-11
Neilsen merinci usability mengacu kepada usability produk : yaitu apakah suatu produk memiliki karakteristik yang membuatnya mudah digunakan (dalam sebuah kontek penggunaan tertentu)	Definisi ISO adalah dalam hal hasil menggunakan produk : efektifitas, efisiensi dan kepuasan yang diukur dari seluruh sistem (produk, pengguna, tugas dan lingkungan), tidak hanya produk yang diteliti. Usability termasuk kepuasan pengguna, didefinisikan oleh ISO sebagai "kebebasan dari ketidaknyamanan", dan sikap positif terhadap penggunaan produk.

Tabel 2. Perbedaan Usability menurut Neilsen dan ISO 9241:11²⁸

Uraian kriteria tersebut adalah :

1. Efektivitas

Menurut Abran, kriteria efektivitas sebagai seberapa baik pengguna mencapai tujuan mereka dengan menggunakan sistem serta kelengkapan yang dapat diperoleh dalam menyelesaikan tugas.²⁹ Sedangkan menurut Bob efektivitas adalah keberhasilan pengguna dalam menggunakan situs.

²⁸ Nigel Bevan, "UX, usability and ISO standards", dalam <http://ugm.id/5S>, diakses tanggal 8 Oktober 2016

²⁹ Alain Abran, "Consolidating the ISO usability models, Proceedings of 11th International Software Quality Management Conference", 2003. 23–25.

Keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas ditentukan berapa banyak pengguna berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan.³⁰ Menurut Bevan, efektivitas mencakup a. bentuk dan tingkatan ketepatan output (seperti informasi yang ditampilkan sewajarnya di halaman web) dan b. menghindari eror eror dan meminimalisir resiko tidak dapat diterima yang muncul dari kurangnya ketepatan dan kelengkapan.³¹

2. Efisiensi

ISO 9241:11 mendefinisikan efisiensi merupakan sumberdaya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.³² Menurut Bevan Efisiensi telah didefinisikan ulang di revisi standar sebagai sumber daya (waktu, tenaga manusia, biaya dan sumber daya material) yang dikeluarkan ketika mencapai tujuan tertentu.³³ Sedangkan menurut Nielsen memberikan definisi efisiensi yaitu pengguna kecepatan pengguna dalam melakukan tugas-tugas.³⁴

³⁰ Bailey, Bob, "Getting the Complete Picture with Usability Testing", dalam <http://ugm.id/4s>, diakses tanggal 20 April 2016

³¹ Nigel Bevan, ISO 9241-11 revised: What have we learnt about usability since 1998?, dalam <http://ugm.id/5Z>, diakses tanggal 10 Oktober 2016

³² *ibid*, 10

³³ *ibid*, ... ISO.. dalam <http://ugm.id/5Z>

³⁴ *Ibid*, "Usability 101 : Introduction", dalam <http://ugm.id/4t>, Akses tanggal 4 April 2016

3. *Learnability*

Nielsen berpendapat *learnability* sebagai tingkat kemudahan sistem untuk dipelajari, diukur melalui waktu yang diperlukan untuk mempelajari penggunaan sistem hingga mencapai level kemahiran tertentu.³⁵

4. *Memorability*

Nielsen berpendapat bahwa kriteria *memorability* berdiri sendiri terlepas dari kriteria *learnability*. *Memorability* berhubungan dengan proses *recalling* (mengingat) cara pemakaian sistem setelah pengguna tidak berinteraksi dengan sistem tersebut selama beberapa waktu.³⁶

5. Kesalahan

Kesalahan (*error*) ukuran menurut Nielsen adalah berapa banyak pengguna melakukan kesalahan, seberapa parah kesalahan ini dan bagaimana mereka dapat mudah pulih dari kesalahan?³⁷

6. Kepuasan

Menurut ISO 9241:11 kepuasan adalah kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif bagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

Sebagai perbandingan penulis menggunakan dua pendekatan yaitu kriteria *usability* yang dikemukakan oleh Nielsen dan standar *usability* berdasarkan ISO 9241:11 tentang *usability*. Berdasarkan tabel 1 tentang kriteria *usability* di atas ada beberapa perbedaan tentang *usability*. Menurut Bevan, perbedaan *usability*, Nielsen menitikberatkan *usability* hanya pada produk

³⁵*Ibid.*

³⁶*Ibid.*

³⁷*Ibid.. Usability ... 101.*

sedangkan ISO bukan hanya produk yang diteliti tetapi keseluruhan dari sistem.³⁸ Dari kriteria *usability* yang dikemukakan Nielsen, kriteria efisiensi hanya di ujikan untuk pengguna yang ahli sedangkan *learnability* merupakan bagian dari efisiensi dan kemudahan waktu akses untuk pengguna pemula, sedangkan *memorability* berhubungan dengan pengguna yang sudah biasa menggunakan system dan kesalahan yang muncul yang tidak tercakup oleh efisiensi, sehingga memiliki dampak negatif yang lebih besar.³⁹ Sedangkan ISO 9241:11 mengemukakan kriteria *usability* adalah efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. ISO 9241:11 memberikan ringkasan garis besar tentang *usability*. ISO 9241:11 dapat digunakan untuk penelitian yang tidak melibatkan ahli dalam mengevaluasi *usability* sehingga penulis memilih kriteria *usability* dari ISO 9241:11.

b. Metode-metode Evaluasi Usability

Metode evaluasi *usability* digunakan untuk mengevaluasi interaksi manusia dengan komputer dengan tujuan untuk mengidentifikasi aspek dari interaksi tersebut sehingga dapat diperbaiki untuk meningkatkan *usability*.⁴⁰ Menurut Jacobsen, ada tiga tipe dari metode evaluasi *usability* yang sudah teridentifikasi yaitu : metode empiris, metode pemeriksaan, metode bertanya. Metode empiris berdasarkan pengalaman pengguna dengan sistem pertanyaan dikumpulkan secara sistematis. Metode inspeksi dilakukan oleh ahli, dan

³⁸ *Ibid* UX..usability..., dalam <http://ugm.id/5S>

³⁹ Cristina-Adriana Alexandru, "*Usability testing and improvement of telemedicine websites*", Thesis, (United kingdom: Science Informatics School of Informatics University of Edinburgh, 2010), 11.

⁴⁰ Gray, W.D., & Salzman, M.C, "*Damaged Merchandise? A Review of Experiments That Compare Usability Evaluation Methods*", *Human-Computer Interaction*, Vol. 13, No 3 ,(1998), 205.

terkadang pengembang software, atau profesional, yang memeriksa aspek hubungan *usability* dari tampilan pengguna tanpa melibatkan pengguna. Metode inquiry fokus kepada informasi mengenai kesukaan pengguna, tidak suka, kebutuhan, dan pemahaman dari sistem dengan bertanya kepada pengguna, observasi pengguna menggunakan sistem secara langsung, atau mempersilahkan pengguna menjawab pertanyaan secara verbal atau menulis dalam form.⁴¹

Sedangkan menurut Roswita secara garis besar metode evaluasi *Usability website* dibagi menjadi :⁴²

⁴¹ Jacobsen, N.E.”*Usability Evaluation Methods: The Reliability and Usage of Cognitive Walkthrough and Usability Test. Thesis*, (Denmark: Department of Psychology. University of Copenhagen, 1999), 105.

⁴² Roswitha Pool. 2007, “Evaluating the Library Website : Statistics and Quality Measures, World Library and Information Congress:73RD. *IFLA General Conference and Council, 19-23 August, Durban, South Africa*”, dalam <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Pollen.pdf> diakses 25 November 2015. 2.

Kategori metode	Nama metode
Dengan partisipasi pengguna.	1. <i>web surveys</i> (survei tingkat kepuasan, tujuan pencarian, masalah dalam pencarian dan sebagainya) ;
	2. <i>focus groups</i> (<i>website</i> dibahas dengan sekelompok kecil pengguna situs tentang pengalaman dan masalah mereka) ;
	3. <i>group tests</i> (grup mengerjakan tugas-tugas tertentu dan dimoderatori oleh ahli);
	4. <i>observation</i> (pengguna melakukan serangkaian tugas dan diamati baik oleh video atau oleh orang yang mengamati) ;
	5. <i>transaction logs</i> (evaluasi menggunakan frekuensi penggunaan data dan halaman yang paling banyak digunakan).
Tanpa partisipasi pengguna	1. <i>heuristic evaluation</i> (sekelompok kecil pakar mengevaluasi <i>website</i> , berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan) dan
	2. <i>Cognitive walk-through</i> (seorang ahli membangun” skenario pengguna” dan melakukan tugas-tugas seolah-olah sebagai pengguna).

Tabel 3. Metode-metode evaluasi *usability*

Ada dua cara Pengujian *usability*, melibatkan pengguna dan tidak melibatkan pengguna. Pengujian *usability* yang melibatkan pengguna dapat dapat memberikan informasi dan masukan langsung dari pengguna tentang

penggunaan sistem dan permasalahan yang dihadapi dalam menggunakan sistem tersebut.

Kajian tentang *usability* merupakan bagian dari bidang ilmu multidisiplin *Human Computer Interaction* (HCI). *Human Computer Interaction* merupakan bidang ilmu yang berkembang sejak sekitar tahun 1970 yang mempelajari bagaimana mendesain tampilan layar komputer dalam suatu aplikasi sistem informasi agar nyaman dipergunakan oleh pengguna.⁴³ Nugroho juga menyampaikan bahwa *website* yang merupakan aplikasi di bidang internet yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan dunia aplikasi sistem informasi. Konsep pengembangan sistem informasi ke arah *user friendly*, sedangkan konsep pengembangan layar tampilan *website* lebih kepada *reader friendly*. Salah satu karakteristik supaya *website reader friendly* adalah layar tampilan *website* perlu dirancang sedemikian rupa sehingga dapat dibaca dengan mudah dan cepat.⁴⁴

5. Loyalitas Pemustaka

a. Pengertian Loyalitas

Memiliki pelanggan yang loyal merupakan salah satu tujuan sebuah perusahaan. Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai "komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali produk pilihan atau jasa secara konsisten di masa mendatang, sehingga menyebabkan pembelian berulang produk atau jasa dengan merek yang sama, meskipun ada pengaruh

⁴³*Ibid*, 2

⁴⁴*ibid*, 7

situasional dan upaya pemasaran yang memiliki potensi untuk menyebabkan perilaku beralih ke produk atau jasa dengan merek yang lain".⁴⁵

Senada dengan pendapat di atas, loyalitas konsumen didefinisikan sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, di samping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.

Berdasarkan beberapa definisi tentang loyalitas konsumen di atas dapat disimpulkan loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen yang diwujudkan dalam bentuk pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk sehingga menciptakan pembelian barang yang sama dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut.

b. Karakteristik loyalitas konsumen

Pelanggan yang loyal merupakan *asset* tak ternilai bagi perusahaan, karena karakteristik dari pelanggan yang loyal menurut Kotler antara lain:⁴⁶

a. Melakukan pembelian secara berulang

Konsumen melakukan pembelian secara kontinyu pada suatu produk tertentu, artinya pembeli tidak akan membeli jenis produk yang sama dari produsen yang lain. Berdasarkan pendapat di atas,

⁴⁵Ko YJ, Hur Y, Valacich J, "A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *J Sport Managing*", Jurnal. 2011;25(5):458-473.

⁴⁶Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, (Jakarta : Penerbit PT. Indeks, 2008), 31

penulis menyimpulkan pembelian secara kontinyu adalah pemustaka mengunjungi *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM secara berkala untuk menelusur informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Promosi diperlukan

b. Membeli produk lain dari produsen yang sama

Konsumen tidak hanya membeli jasa dan produk utama tetapi konsumen juga membeli lini produk dan jasa dari perusahaan yang sama. Contoh : pemustaka tidak hanya mengunjungi *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, tetapi pemustaka juga menelusur informasi yang ada di dalam *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Seperti akses *e-resource*, menelusur informasi pelatihan, menelusur berita terkini dan penelusuran yang lain dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

c. Merekomendasikan kepada orang lain

Dimana konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) berkenan dengan produk tersebut. Contoh : pemustaka yang sudah merasa terbantu dengan adanya *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, menceritakan tentang kehebatan dan keunggulan *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, kemudian temanya tertarik untuk mengakses *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM karena mendengar cerita tersebut.

- d. Menunjukkan kekebalan (tak terpengaruh) oleh daya tarik produk pesaing.

Konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan oleh pesaing. Dalam penelitian ini yang menjadi pesaing dari *website* perpustakaan perguruan tinggi adalah *website* perpustakaan atau portal informasi yang lain. Contoh : pengguna *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, tidak menggunakan *website* lain untuk menelusur informasi seperti penelusuran e-resource dan OPAC (online public access catalog).

c. Tipe Loyalitas

Loyalitas terbagi atas dua faktor yang mempengaruhi emosional/perasaan (*attachment*) dan pola pengulangan (*repeat patronage*) dalam mengkonsumsi produk maupun. Terdapat empat (4) loyalitas :⁴⁷ *No loyalty*, *Inertia loyalty*, *Latent loyalty* dan *Premium loyalty*. Keempat itu muncul ketika ikatan emosional yang tinggi dan rendah berklasifikasi silang dengan pengulangan dalam pola mengkonsumsi yang tinggi dan rendah.

1) *No loyalty*

No loyalty tercipta dari rendahnya level ikatan emosional yang terlibat dengan rendahnya level pengulangan pembelian. Secara umum perusahaan harus menghindari pada sasaran yang “*no loyalty*”

⁴⁷ *Ibid*, 22

karena sulit untuk membenahi mereka menjadi pelanggan yang loyal sehingga akan sulit meningkatkan kekuatan financial perusahaan.

2) *Inertia Loyalty*

Pada *inertia loyalty* pelanggan mengkonsumsi karena kebiasaan. Faktor situasional dan tanpa ada sikap mempengaruhi dalam mengambil keputusan mengkonsumsi sehingga mudah untuk berpaling pada produk atau jasa pesaing perusahaan. Pelanggan seperti ini dapat diganti menjadi loyal jika perusahaan meningkatkan frekuensi kedekatannya pada pelanggan serta diferensiasi produk/ jasa yang positif.

3) *Latent Loyalty*

Pada tipe ini terdapat tingginya ikatan level emosional dengan rendahnya pengulangan mengkonsumsi. Faktor situasional lebih menentukan dalam pengulangan mengkonsumsi dibanding pengaruh sikap.

4) *Premium Loyalty*

Pada saat ini pelanggan bangga dan menggunakan produk / jasa dan dengan senang hati membagi informasi tentang produk atau jasa tersebut.

d. Dimensi kualitas

Menurut Garvin dalam Tjiptono & Diana⁴⁸ ada delapan indikator atau dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka untuk mengukur fitur-fitur yang mempengaruhi loyalitas.

Indikator atau dimensi tersebut adalah :

1. Kinerja (performance)

Kinerja merupakan karakteristik atau fungsi utama suatu produk. Hal ini dilihat dari manfaat atau khasiat utama produk yang kita beli. Biasanya ini menjadi pertimbangan pertama kita dalam membeli suatu produk.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan (features)

Merupakan karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau option bagi konsumen. Kalau manfaat utama sudah standar, fitur sering kali ditambahkan. Sehingga, fitur bisa meningkatkan kualitas produk jika pesaing tidak memilikinya.

3. Keandalan (reliability)

Dimensi keandalan adalah peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications)

Conformance adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk. Ini semacam “janji” yang harus

⁴⁸ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta : Andi, 2003), 27

dipenuhi oleh produk. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai dengan standarnya.

5. Daya tahan (durability)

Daya tahan menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentu semakin awet. Produk yang awet akan dipersepsikan lebih berkualitas dibandingkan produk yang cepat habis atau cepat diganti.

6. Kemampuan diperbaiki (serviceability)

Sesuai dengan maknanya, disini kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki dengan mudah, cepat, dan kompeten. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki.

7. Estetika (keindahan)

Keindahan menyangkut tampilan produk yang bisa membuat konsumen suka. Sering kali dilakukan dalam bentuk desain produk atau kemasannya.

8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)

Menyangkut penilaian konsumen terhadap citra, merek, atau iklan. Produk-produk yang bermerek terkenal biasanya dipersepsikan lebih berkualitas dibanding dengan merek-merek yang tidak didengar.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa fitur-fitur yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu karakteristik dan

dimensi kualitas, penulis memilih karakteristik loyalitas konsumen sebagai dasar untuk membuat instrumen penelitian.

Sedangkan loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan dari pengguna untuk terus menggunakan *website* perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan merekomendasikannya ke pengguna yang lain untuk keperluan mereka dalam mencari sumber informasi.

Perpustakaan Fakultas Teknik UGM adalah salah satu perpustakaan Fakultas yang sangat inovatif dalam sarana prasarana dan kegiatan yang menunjang dalam rangka tri darma perguruan tinggi. Sesuai dengan visi Perpustakaan Fakultas Teknik yaitu menjadi perpustakaan representatif untuk menopang kegiatan akademik keteknikan dan sebagai tempat rekreasi serta pengembangan diri civitas akademika FT UGM, perpustakaan Fakultas Teknik UGM selalu mengadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan diri bagi sivitas akademika UGM umumnya dan sivitas akademika Fakultas Teknik khususnya. Dalam menginformasikan kegiatan tersebut di perlukan media yang mudah di akses dimana saja, kapan saja tanpa terbatas ruang dan waktu, salah satu media yang dipakai dalam menginformasikan kegiatan kreatif Perpustakaan Fakultas Teknik UGM adalah *website*.

Website sering disingkat *www* atau web saja, yakni sebuah sistem dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat

lunak yang disebut *browser*.⁴⁹ Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi saat ini *website* dapat diakses tidak hanya di perangkat computer atau laptop tetapi *website* dapat di akses di perangkat telepon genggam pintar atau *smartphone*. Supaya sebuah *website* dapat tepat sasaran ke pemustaka diperlukan sebuah evaluasi untuk mengukur interaksi antara manusia dengan computer, salah satu evaluasi yang dapat dipakai adalah evaluasi *usability website*. *Usability website* di definisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu.⁵⁰

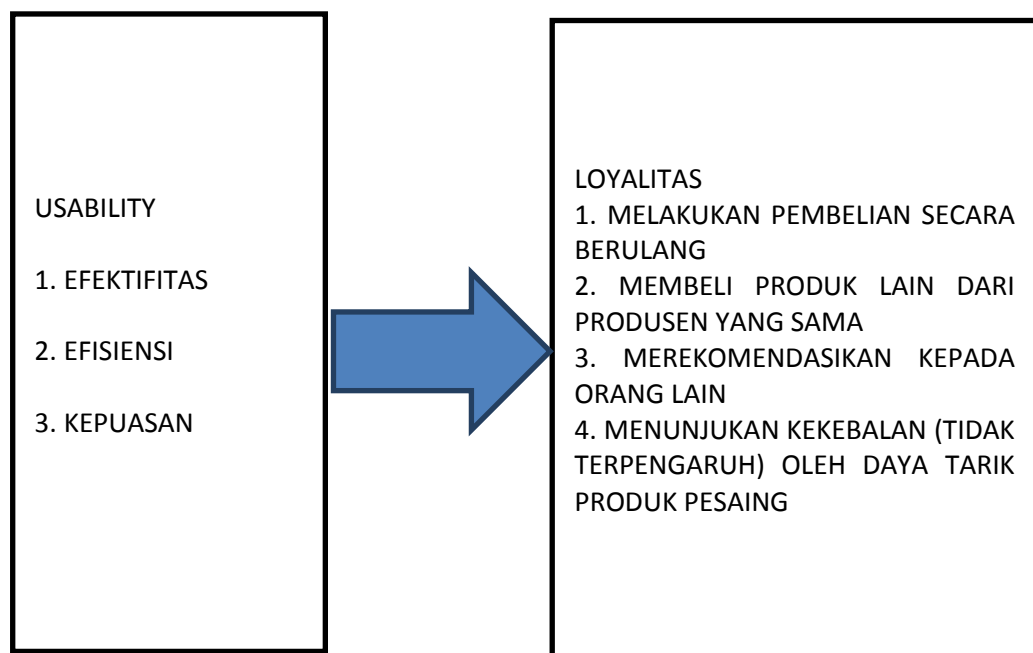
Dalam dunia pemasaran loyalitas pembeli sangat penting sebagai dalam menginformasikan produk terbaru yang di *launching* oleh suatu perusahaan. Begitu juga di perpustakaan, pemustaka yang loyal akan selalu mengunjungi *website* perpustakaan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan tugas kuliah atau tugas akhir dan kegiatan kreatif yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Loyalitas didefinisikan sebagai "komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali produk pilihan atau jasa secara konsisten di masa mendatang, sehingga menyebabkan pembelian berulang produk atau jasa dengan merek yang sama, meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang memiliki potensi

⁴⁹ Jack Febrian, *Menggunakan Internet : Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui : PC, Notebook, Handphone, dan PDA*, (Bandung : Informatika, 2005), hlm 96.

⁵⁰ ISO : ISO 9241-11, *Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability*. London : International Standards Organization, (1998)

untuk menyebabkan perilaku beralih ke produk atau jasa dengan merek yang lain".⁵¹

Selain mengukur tingkat *usability website* penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variable (*usability website* dan loyalitas pemustaka). Berdasarkan dua variabel di atas penulis membuat kerangka pikir yang dipakai dalam penelitian ini untuk menganalisis *Usability Website* Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka, dapat dilihat pada halaman berikut.



HUBUNGAN ?

Gambar 1. Kerangka Teoritik Penelitian

⁵¹Ko YJ, Hur Y, Valacich J, "A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty. *J Sport Managing*", Jurnal. 2011;25(5):458-473.

F. Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis alternatif (H_a): Terdapat hubungan yang signifikan antara usability dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.

Hipotesis nol (H_o): Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara antara usability dengan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Jadi metode penelitian adalah cara untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sesuatu sampai menyusun laporan.

Menurut Sugiyono bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dangunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan seperti cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.⁵² Sedangkan menurut Lasa HS mengartikan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.⁵³

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

⁵³ Lasa Hs, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994), 207.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵⁴

2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan situs web Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Berdasarkan wawancara dan dibuktikan dengan data yang dilakukan peneliti dengan Bapak Purwoko, koordinator Perpustakaan Fakultas Teknik UGM pada tanggal 2 Januari 2017, bahwa statistik kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM pada tahun 2016 tercatat sebanyak 1278 pengunjung. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁶ Menurut Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan

⁵⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 117

⁵⁶ *Ibid*, 118

waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵⁷ Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili suara populasi. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah kunjungan online yang dilakukan oleh pemustaka di *website* perpustakaan *lib.ft.ugm.ac.id*. Penulis mengambil sampel kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM.

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan rumus yang dikembangkan Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan 5%.⁵⁸ Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan populasi peserta kegiatan pelatihan yang memanfaatkan *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM sebanyak 1278 orang, maka besar sampelnya adalah sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$s = \frac{3,841 \times 1278 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (1278 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$s = \frac{1227,2}{0,0025 \times 1277 + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$s = \frac{1227,2}{3,1925 + 0,96025}$$

$$s = \frac{1227,2}{4,15275}$$

$$s = 295,5149 \text{ dibulatkan menjadi } 296$$

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 131.

⁵⁸ *Ibid*, *Metode Penelitian Pendidikan...*, 126

Keterangan :

s = ukuran sampel

α^2 = taraf kesalahan (1%, 5%, 10%)

N = Jumlah populasi

P = Proporsi dalam populasi (0,5)

$Q = 1 - P$ (1-0,5=0,5)

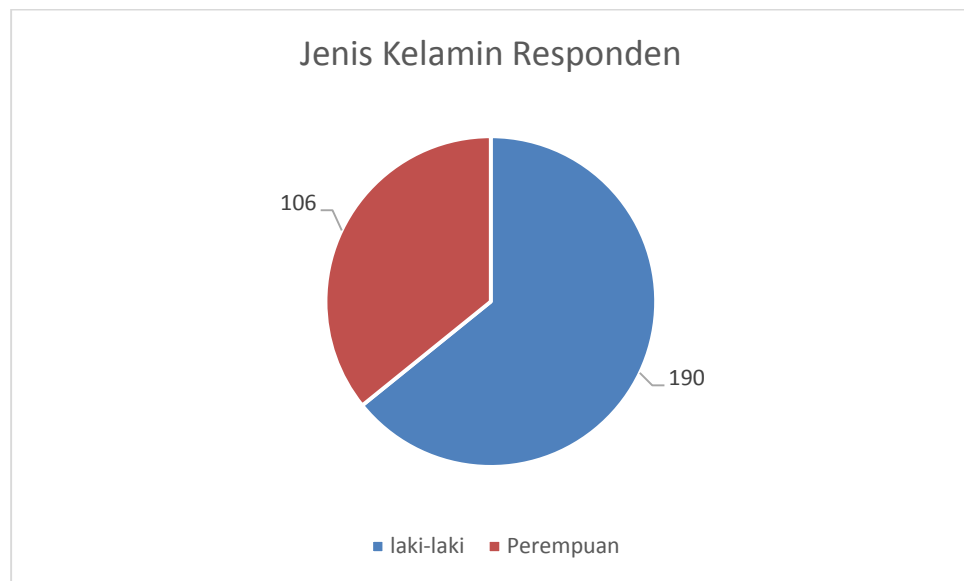
d = Derajat kebebasan (0,05)

Pembulatan didasarkan pada aturan matematika dasar apabila di belakang koma terdapat angka 0-4, maka angka di depan koma tetap. Tetapi apabila di belakang koma terdapat angka 5-9, maka angka di depan koma ditambah satu. Aturan ini juga berlaku pada perhitungan angka dalam Microsoft Excel yang berarti aturan pembulatan angka ini sudah berlaku di seluruh dunia.

Dari sampel di atas didapatkan data deskripsi responden dari kuesioner penelitian, yang diawali dengan pertanyaan mengenai diri responden, pertanyaan akses *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan pertanyaan yang menyangkut pengetahuan menggunakan *website* lib.ft.ugm.ac.id. Selanjutnya akan dipaparkan dalam pembahasan dibawah ini.

A. Jenis Kelamin Responden

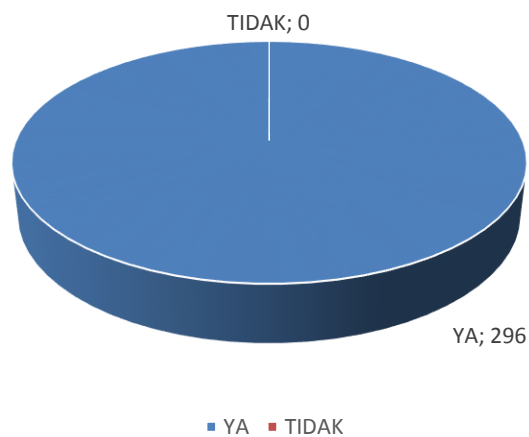
Jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah 296 responden yaitu terdiri atas 101 laki-laki dan 38 perempuan. Penulis paparkan pada gambar 4 di bawah ini.



Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

B. Akses *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM

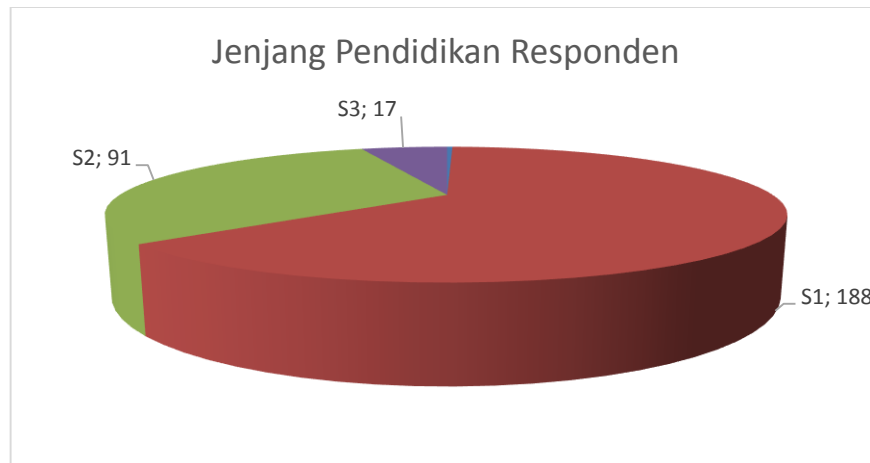
Akses *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM



Gambar 3. Akses *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM untuk mendaftar pelatihan

C. Jenjang Pendidikan Responden

Responden penelitian ini terdiri 1 orang mahasiswa diploma tiga, 188 orang mahasiswa strata satu, 91 orang mahasiswa strata dua, 16 orang mahasiswa strata tiga.



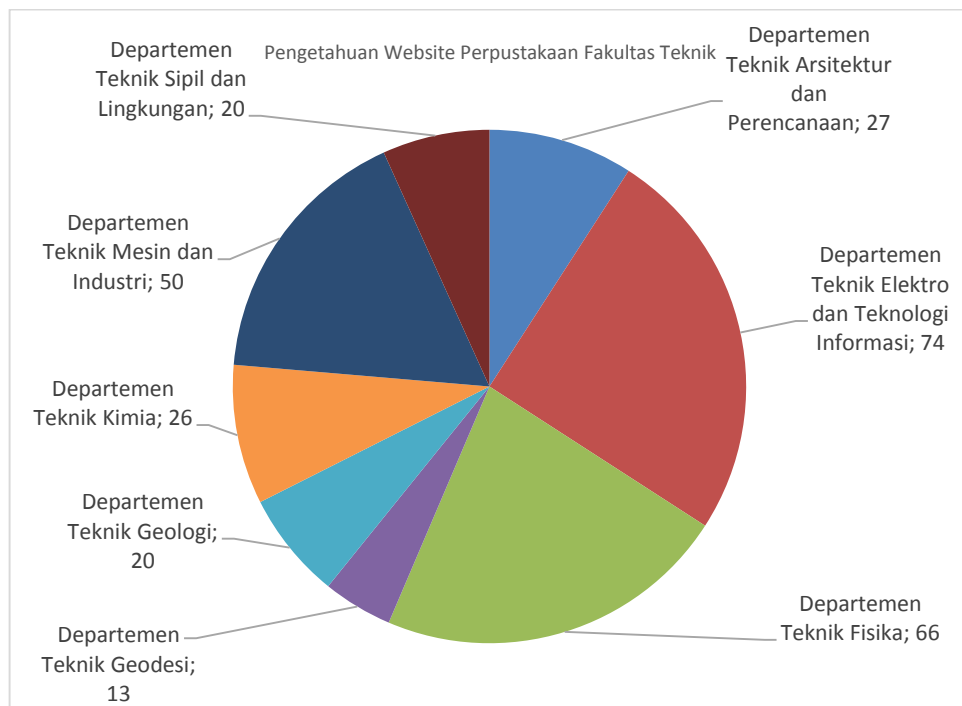
Gambar 4. Jenjang pendidikan responden

D. Program Studi

Responden dalam penelitian ini sudah mewakili 8 (delapan) departemen yang ada di Fakultas Teknik UGM, terdiri :

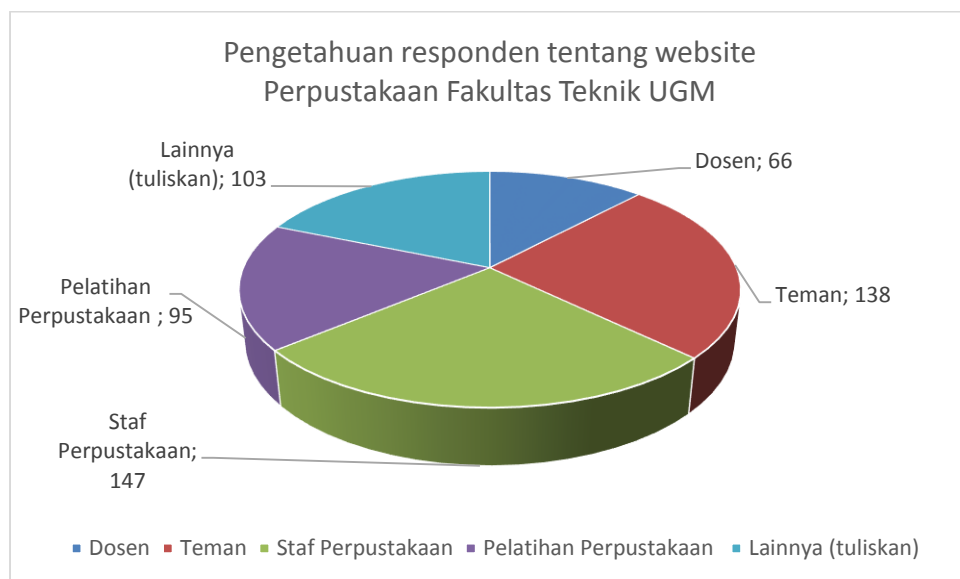
No	Departemen	Jumlah Responden
1	Departemen Teknik Arsitektur dan Perencanaan	27
2	Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi	74
3	Departemen Teknik Fisika	66
4	Departemen Teknik Geodesi	13
5	Departemen Teknik Geologi	20
6	Departemen Teknik Kimia	26
7	Departemen Teknik Mesin dan Industri	50
8	Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan	20
	Jumlah	296

Tabel 4. Sebaran Responden Menurut Departemen



Gambar 5. Program studi responden

E. Sumber Pengetahuan Responden Tentang *website* Perpustakaan



Gambar 6. Sumber Pengetahuan Responden Tentang Situs Web Perpustakaan

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Teknik UGM. Peneliti mengambil sampel dari kunjungan online mahasiswa Fakultas Teknik UGM di *website* Perpustakaan Fakultas Teknik. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada peserta pelatihan di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Adapun cara pengambilan sampel peneliti menggunakan sampel random, atau sampel acak, sampel campur. Teknik sampling ini diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama.⁵⁹ Terkait dengan mekanisme pengambilan sampel, peneliti melakukan pengambilan sampel secara ketat hingga semua sampel terpenuhi, adapun mekanisme pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pemustaka yang dijadikan responden adalah mahasiswa dari Fakultas Teknik UGM
- 2) Sebelum membagikan angket kepada pemustaka, peneliti terlebih dahulu menanyakan apakah sebelumnya pernah mengakses website Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id kemudian sudah pernah menerima dan mengisi angket atau belum. jika belum, maka peneliti akan memberikan angket untuk diisi oleh responden yang bersangkutan
- 3) Pembagian angket dilakukan hingga seluruh jumlah sampel telah terpenuhi.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 111.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Setelah tempat penelitian diidentifikasi, dilanjutkan dengan membuat pemetaan, sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian.⁶⁰

b. Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara sebagai pendukung data penulis dan studi pendahuluan masalah yang ada.

c. Kuisioner

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab.⁶¹

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Kuisioner dalam penelitian ini akan berisi sekumpulan pernyataan dari kedua variabel (hubungan antara *usability website* dan loyalitas pemustaka) yang kemudian dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan untuk dijawab responden.

⁶⁰ JR Rico, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), 112.

⁶¹ *Ibid*, *Metode Penelitian ...*, 142.

5. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau yang menjadi titik perhatian dalam penelitian.⁶² Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, dengan variabel independennya adalah: *usability website*, dan variabel dependennya adalah: loyalitas pemustaka. Di bawah ini adalah tabel variabel, subvariabel dan indikator dalam penelitian ini:

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.Usability	Efektivitas	1. Membantu pengerjaan tugas kuliah 2. Membantu dalam memperoleh pengetahuan yang baru 3. Relevan dengan informasi yang dibutuhkan
	Efisiensi	1. Kemudahan tampilan dalam menelusur informasi 2. Kemudahan untuk memperoleh informasi 3. Kecepatan dalam memperoleh informasi
	Kepuasan	1. Kepuasan terhadap <i>website</i> perpustakaan Fakultas Teknik 2. Memberikan dampak positif 3. Memberikan kesan menyenangkan
2.Loyalitas		1. Keinginan untuk mengunjungi kembali 2. Pemustakan menelusur informasi yang ada di dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. 3. Merekomendasikan ke orang lain 4. Menunjukkan kekebalan (tak terpengaruh) oleh daya tarik produk pesaing.

Tabel 5.Variabel dan indikator

⁶²*Ibid, Prosedur penelitian Edisi Revisi VI ..hlm. 96.*

6. Metode Pengukuran Data

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk *checklist*. Skala Likert menurut Sugiyono adalah sebagai berikut :⁶³

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode pengukuran instrumen yang dipakai penulis adalah skala likert, yang mempunyai (5) pilihan jawaban yaitu sangat setuju (SS), Setuju (ST), ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun Skor alternatif jawaban dari skala likert di atas sebagai berikut :

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 6. Skala pengukuran untuk pernyataan positif dan negatif
Sumber : Sugiyono⁶⁴ (2013:136)

7. Uji Validitas

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan rumus *Pearson Product Moment*.

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, 134.

⁶⁴*Ibid.*, 136.

Rumus penghitungan *Pearson Product Moment* menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

Keterangan:

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara item (X) dengan nilai total (Y)

X = Nilai setiap item

Y = Nilai total

N = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.⁶⁵

Setelah diketahui nilai r_{hitung} , maka peneliti akan membandingkannya dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan valid.⁶⁶ Sebelum melihat r tabel, terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/degrees of freedom-nya (df). Yaitu dengan rumus:

$$df = N - nr$$

Keterangan:

df = *degrees of freedom*

N = *number of case*

⁶⁵ Anas Sudijono, Pengantar Statistik Pendidikan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 206.

⁶⁶ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 230.

$nr = \text{jumlah variabel.}^{67}$

Dalam penelitian ini jumlah responden sebesar 296, sedangkan untuk pentuan *number of case* (N) penulis mengambil 100 sampel dengan jumlah variabel 2, maka nilai $df = 100 - 2$, yaitu 98. Taraf kesalahan yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 5% (taraf kepercayaan 95%), melihat tabel r pada angka 98, maka nilai r_{tabel} adalah 0,197.⁶⁸ Artinya jika r_{hitung} lebih besar dari 0,197 maka pernyataan dinyatakan valid.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar angket kepada sampel responden *number of case* (N) sebanyak 100 orang. kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 13 butir pernyataan yang terdiri dari 9 butir pertanyaan yang terkait dengan variabel bebas (*usability website*) dan 4 butir pertanyaan yang terkait dengan variabel terikat (*loyalitas*)

Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas instrumen penelitian, peneliti menggunakan *SPSS version 21 for windows*. Dapat dilihat dari $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka statusnya dikatakan valid, dan sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka statusnya dikatakan gugur.

⁶⁷ Anas Sudijono, Pengantar Statistik..., 194.

⁶⁸ *Ibid.*, 373.

Hasil Perhitungan Uji Validitas				
Variabel <i>Website Usability</i>				
Nomor Pernyataan	r hitung		r tabel	Keterangan
1	0.802	>	0.197	Valid
2	0.761	>	0.197	Valid
3	0.712	>	0.197	Valid
4	0.690	>	0.197	Valid
5	0.771	>	0.197	Valid
6	0.731	>	0.197	Valid
7	0.709	>	0.197	Valid
8	0.670	>	0.197	Valid
9	0.719	>	0.197	Valid
Variabel Loyalitas				
10	0.574	>	0.197	Valid
11	0.684	>	0.197	Valid
12	0.803	>	0.197	Valid
13	0.416	>	0.197	Valid

Tabel 7. Hasil Penghitungan Uji Validitas

8. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode test-retest, yaitu dengan cara mencobakan instrumen dengan instrumen dan responden yang sama, namun waktu yang berbeda. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan alat ukur dengan teknik alpha cronbach dengan rumus sebagai berikut:

dengan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian total⁶⁹

Rumus untuk mengetahui varians total dan varians item adalah:

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan :

X_t = Hasil penjumlahan skor kuesioner masing-masing responden

JK_i = Jumlah kuadrat seluruh skor item

⁶⁹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 365.

JK_s = Jumlah kuadrat subyek.⁷⁰

Jika nilai *alpha* dari perhitungan menggunakan rumus *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 maka, butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.⁷¹

9. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka distribusi normal, dan sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka distribusi tidak normal, dan perlu dilakukan uji homogenitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		296
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,29517911
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,023
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,037 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai signifikansi 0,037 yaitu lebih besar daripada 0,05 yang berarti distribusi tidak normal.

⁷⁰ ibid

⁷¹ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 348.

10. Teknik Analisis Data

1). Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotensis yang telah diajukan . Menurut Azwar analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskriptif mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak bermaksudkan untuk menguji hipotesis.⁷²

Adapun dalam analisis ini penulis menggunakan rumus Mean, rumus mean digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen.

$$\text{Mean } x = (\sum X)/N$$

Keterangan:

X : rata-rata hitung / mean

$\sum X$: jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden.⁷³

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata

⁷² Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. Cetakan Kesepuluh, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), 126.

⁷³ Surhasimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 135.

umum dari masing-masing butir pernyataan. rumus *grand mean* adalah sebagai berikut:⁷⁴

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian.⁷⁵

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 220.

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

3,40 – 4,20 = Tinggi

2,60 – 3,40 = Sedang

1,80 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

2). Uji Korelasi

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus *Spearman Rank Correlation*. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Koefisien Korelasi Spearman

b_i^2 = Selisih Setiap Rank

n = Banyaknya Pasangan Data

Dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi Spearman, adalah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.
- Sebaliknya, jika nilai signifikan $> 0,05$ maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

Setelah itu untuk memberi interpretasi terhadap koefisien korelasi maka peneliti melihat tabel di bawah ini:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00	Tidak ada hubungan
0,01 – 0,09	Hubungungan kurang berarti
0,10 – 0,29	Hubungan lemah
0,30 – 0,49	Hubungan moderat
0,50 – 0,69	Hubungan kuat
0,70 – 0,89	Hubungan sangat kuat
> 0,90	Hubungan mendekat sempurna

Tabel 8. Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi de Vaus

Hasil (r^2) tersebut menunjukkan persentase hubungan antara dua variabel tersebut. Sedangkan persentase sisanya adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel dependen.⁷⁶

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan rumus *pearson product moment*. Berbeda dengan pengujian validitas, pada analisis data ini data yang diolah adalah data hasil penjumlahan dari total skor jawaban masing-masing responden. Berikut adalah rumus *product moment*:

⁷⁶*Ibid.*, Sugiyono, *Statistika untuk...*, hlm. 231.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

$\sum x^2$ = Jumlah deviasi skor X yang telah dikuadratkan

$\sum y^2$ = Jumlah deviasi skor Y yang telah dikuadratkan.⁷⁷

Setelah nilai r hitung (r_{xy}) diketahui, maka peneliti membandingkan r hitung dengan r tabel. Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika r hitung lebih besar ($>$) daripada r tabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak; dan
- b. Jika r hitung lebih kecil ($<$) daripada r tabel maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Sebelum melihat r tabel, terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/degrees of freedom-nya (df). Seperti yang sudah diketahui sebelumnya dalam uji validitas, bahwa r tabel untuk jumlah responden 296, dan jumlah variabel 2, maka nilai $df = 296 - 2$, yaitu 294. Dengan taraf kesalahan 5%, diketahui bahwa nilai r tabel adalah 0,113. Bisa dipahami bahwa:

- a. Jika r hitung lebih besar ($>$) dari 0,113, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- b. Jika r hitung lebih kecil ($<$) dari 0,113, maka H_o diterima dan H_a ditolak.

⁷⁷Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik...*, 204.

Setelah itu untuk memberi interpretasi terhadap koefisien korelasi dilakukan dengan melihat tabel di bawah ini:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Tabel 9. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi
Sumber: J. P. Guilford dalam Anas Sudijono (2012:193)

Hasil (r_{xy}) tersebut menunjukkan persentase hubungan antara dua variabel tersebut. Sedangkan persentase sisanya adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel dependen.⁷⁸

12. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM pada 2 Januari 2017 sampai dengan 31 Januari 2017.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari empat BAB. Uraian dari masing-masing BAB adalah:

⁷⁸*Ibid.*, Sugiyono, *Statistika untuk...*, hlm. 231.

Bab I Pendahuluan, bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teoretis, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Gambaran Umum, bab ini meliputi Gambaran Umum tentang Perpustakaan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Bab III Pembahasan bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai Usability Website Perpustakaan Fakultas Teknik dan Loyalitas Pemustaka.

Bab IV Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan apa yang diteliti.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Usability Website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM” Maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

- a. Tingkat *Usability Website* Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, memperoleh *grand mean* 3,837. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa tingkat *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM berada pada tingkat tinggi.
- b. Loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, memperoleh *grand mean* 3,181. Nilai tersebut berada pada rentang skala 2,60 – 3,40 yang menunjukkan bahwa loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM berada pada tingkat yang sedang.
- c. Terdapat hubungan yang positif dan sedang antara *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM. Nilai r_{hitung} yang positif lebih besar dari r tabel menunjukkan adanya hubungan yang positif, dan nilai r_{hitung} (0,557) yang berada pada rentang 0,40 – 0,70 menunjukkan bahwa hubungan antara *usability website* dan loyalitas

pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada berada dalam katagori yang sedang.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang peneliti kemukakan terkait usability *website* Perpustakaan Fakultas Teknik dan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, yaitu :

- a. Perlu di lakukan sosialisasi dan promosi konten *website* untuk meningkatkan kuantitas kunjungan pengguna, karena diketahui bahwa tingkat kunjungan pengguna ke *website* perpustakaan teknik UGM masih tergolong sedang dan sangat potensial untuk ditingkatkan.
- b. Perlunya meningkatkan dan memperbaiki menu penelusuran jurnal elektronik, buku elektronik dan Penelusuran koleksi OPAC (online public access catalog), karena berdasarkan perhitungan menggunakan rumus grand mean responden tidak menggunakan *website* lain untuk menelusur informasi seperti penelusuran jurnal elektronik, buku elektronik dan Penelusuran koleksi OPAC (online public access catalog) mendapatkan skor grand mean rendah pada variable loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abran. Alain, "Consolidating the ISO usability models", *Proceedings of 11th International Software Quality Management Conference*, 2003.
- Aelani, Khoirida. "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire", Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, Juni 2015.
- Alexandru, Cristina-Adriana, " *Usability testing and improvement of telemedicine websites*", Thesis, United Kingdom: Science Informatics School of Informatics University of Edinburgh, 2010
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Axup, Jeff," Definitions of User Experience and Usability", dalam <http://ugm.id/4r> , Akses tanggal 1 Oktober 2015
- Azhari, Imam, "Evaluasi usability website : Studi eksplorasi pada website Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi", *Tesis*, Sekolah Pascasarjana UGM , 2009.
- Bailey, Bob, Getting the Complete Picture with Usability Testing, dalam <http://ugm.id/4s> , Akses tanggal 20 April 2016
- Battleson, Brenda, Austin Booth, Jane Weintrop. "Usability testing of an academic library Web site: a case study", *J Acad Librariansh*, Vol. 27, No. 3, 2001.
- Bevan, Nigel, ISO 9241-11 revised: "What have we learnt about usability since 1998?", dalam <http://ugm.id/5Z> , Akses tanggal 10 Oktober 2016
- Bevan, Nigel, "UX, usability and ISO standards", dalam <http://ugm.id/5S>, Akses tanggal 8 Oktober 2016
- Febrian , Jack. *Menggunakan Internet : Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui : PC, Notebook, Handphone, dan PDA*. Bandung : Informatika, 2005.
- Institute of Electrical and Electronics Engineers. "IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology". New York: IEEE, 1990*

ISO : ISO 9241-11. “*Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability*”. London : International Standards Organization, 1998.

Istiana, Purwani. “Evaluasi Usability Website Perpustakaan”, *Visi Pustaka*, Vol. 13 No. 3, Desember 2011.

Jacobsen, N.E.”Usability Evaluation Methods: The Reliability and Usage of Cognitive Walkthrough and Usability Test. Thesis, Denmark: Department of Psychology. University of Copenhagen, 1999

JR Rico. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo, 2010.

Ko YJ, Hur Y, Valacich J, “A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty J Sport Managing”, *Jurnal*, Vol. 25, No. 5, 2011.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Jakarta : PT. Indeks, 2008

Lasa Hs. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Ed. Revisi. Yogyakarta: Rajawali Press, 2012

Nielsen, Jakob, Usability 101: Introduction to Usability, dalam <http://ugm.id/4t> , Akses tanggal 1 Oktober 2015

Nugroho, Eko. *Desain Situs Reader Friendly*. Yogyakarta : Andi Offset, 2009.

Pendit, Putu Laxman. *Perpustakaan Digital dari A sampai Z*. Jakarta : Cita Karya Mandiri, 2008

Rahmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cet.4. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.

Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.

_____. *Statistika untuk Peneliti*. Bandung: Alfabeta, 2010.

-
- .Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Supriyanto, Wahyu. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008
- Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. ed. Revisi. Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Syamsumar, Lalu Delsi. “Evaluasi Penerapan *Website* Citizen Centric Sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik Pada Web Portal Pemerintah D.I. Yogyakarta (www.jogjapro.go.id)”. *Tesis*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2013
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi, 2003
- Webster, Noah. “*Webster's Third New International Dictionary of the English Language Unabridged*”. Springfield: Merriam, 1961.
- Widiartano, Yoga Hastyadi, 2016, Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta, dalam <http://ugm.id/co>, Akses 21 April 2017

Lampiran 1. Kuisioner

Hubungan antara Usability Website dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah Budhi Santoso (Mahasiswa Pascasarjana (S2) Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Bermaksud mengadakan penelitian Tesis dengan judul: “Hubungan antara Usability Website dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Saya mengharap kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan di bawah ini. Data yang anda isikan akan dijaga kerahasiaanya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian saya semata. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

1. Isikan identitas anda pada kolom yang disediakan
2. Keterangan pilihan jawaban pada kuisioner: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), RG(ragu-ragu) , ST (Setuju), SS (Sangat Setuju)
3. Berikan tanda *checklist* (√) pada kolom yang menurut anda paling sesuai
4. Kuisioner ini digunakan hanya untuk kepentingan penelitian

Terimakasih atas partisipasi dan kerjasamanya

Data Pribadi Responden

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang menurut saudara paling tepat.

1. Apakah Anda Pernah Mengkases web Perpustakaan Fakultas Teknik UGM lib.ft.ugm.ac.id ?

Ya () Tidak ()

Nama:

2. Jenis Kelamin Pria () Wanita ()

3. Strata S1 () S2 () S3 ()

4. Jurusan :

☐ Departemen Teknik Arsitektur dan Perencanaan

☐ Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi

- ☐ Departemen Teknik Fisika
- ☐ Departemen Teknik Geodesi
- ☐ Departemen Teknik Geologi
- ☐ Departemen Teknik Kimia
- ☐ Departemen Teknik Mesin dan Industri
- ☐ Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan

5.. Dari mana Saudara mengetahui *website* Perpustakaan Fakultas Teknik **lib.ft.ugm.ac.id** ? (Jawaban boleh lebih dari 1)

1. Dosen ()
2. Teman ()
3. Staf Perpustakaan ()
4. Pelatihan Perpustakaan ()
5. Lainnya (tuliskan).....

<i>Efektifitas</i>		SS	ST	RG	TS	STS
E1	<i>Website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id, membantu saya mengerjakan tugas kuliah dari dosen.					
E2	<i>Website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id, membantu memperoleh informasi yang menambah pengetahuan.					
E3	Informasi yang disajikan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id sudah relevan dengan informasi yang dibutuhkan					
Efisiensi		SS	ST	RG	TS	STS
F1	Tampilan dengan konsep <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik					

	lib.ft.ugm.ac.id sudah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas					
F2	Informasi dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id memberikan kemudahan untuk dipergunakan dalam menyelesaikan tugas dengan baik					
F3	Saya bisa menggunakan <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik untuk memperoleh informasi yang saya butuhkan dengan cepat.					
Kepuasan		SS	ST	RG	TS	STS
S1	Informasi –informasi yang ada di <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik, lib.ft.ugm.ac.id, memuaskan.					
S2	Tampilan informasi <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id mampu menciptakan kesan senang dan puas saat digunakan					
S3	Fasilitas informasi yang ditampilkan dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik lib.ft.ugm.ac.id sudah memberikan dampak positif					

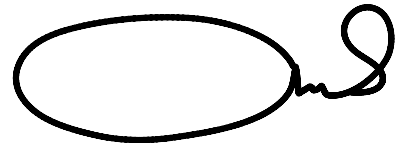
Loyalitas		SS	ST	RG	TS	STS
L1	Saya mengunjungi <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM lebih sering daripada <i>website</i> lain dari kategori yang sama					
L2	Saya tidak hanya mengunjungi <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, tetapi juga menelusur informasi yang ada di dalam <i>website</i> Perpustakaan Fakultas Teknik UGM.					
L3	Saya akan merekomendasikan situs perpustakaan Fakultas Teknik UGM					

	http://lib.ft.ugm.ac.id kepada orang lain					
L4	Saya tidak menggunakan <i>website</i> lain untuk menelusur informasi seperti penelusuran e-resource dan OPAC (online public access catalog).					

Demikian kuisioner ini saya buat untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas segala kerjasama dan partisipasinya.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Hormat Saya,
Peneliti



Budhi Santoso

Lampiran 2. Tabulasi Data Validitas Dan Reliabilitas

No	EFK1	EFK2	EFK3	EFI1	EFI2	EFI3	KEP1	KEP2	KEP3	LOY1	LOY2	LOY3	LOY4	TOTAL
1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	2	50
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	46
3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	41
4	1	1	2	2	3	1	4	4	3	1	2	1	1	26
5	2	3	3	4	2	5	1	2	4	3	5	2	1	37
6	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	48
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	54
8	2	4	3	2	3	1	3	3	5	1	3	3	2	35
9	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	3	4	54
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	1	45
11	2	3	3	4	4	3	2	3	4	1	2	3	4	38
12	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	49
13	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	3	43
14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	34
15	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	2	50
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	47
17	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	49
18	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	52
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	48
20	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	2	53
21	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	40

22	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	46
23	3	5	4	3	4	2	3	3	4	1	2	3	3	40
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	46
25	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	1	53
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	1	43
27	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44
28	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	47
29	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	2	56
30	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	47
31	2	4	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	1	36
32	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	57
33	2	4	5	4	3	2	4	4	3	2	2	3	1	39
34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	1	56
35	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	1	42
36	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	44
37	2	3	3	5	3	3	3	4	3	1	2	3	2	37
38	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	40
39	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5	5	5	1	51
40	3	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	1	52
41	3	3	4	2	3	4	4	1	4	2	1	2	2	35
42	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	50
43	5	5	4	5	5	4	4	3	4	1	5	3	5	53
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	49
45	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	48

46	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	43
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	5	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	50
49	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	39
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
51	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	50
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	1	47
53	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	48
54	3	5	3	5	4	4	4	3	5	1	2	3	1	43
55	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	30
56	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	2	50
57	2	2	4	3	2	4	3	3	3	1	2	2	2	33
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
59	4	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	1	54
60	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	2	48
61	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	40
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	25
63	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	56
64	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	1	49
65	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	54
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	51
67	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	44
68	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	45
69	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	2	4	1	40

70	3	4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	3	36
71	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	47
72	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	54
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	48
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51
75	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	45
76	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	56
77	4	5	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	45
78	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	37
79	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	51
80	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	56
81	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	57
82	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	2	56
83	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	2	56
84	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	59
85	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	47
86	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
87	4	5	4	4	4	3	4	3	4	1	2	3	1	42
88	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	62
89	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	62
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	16
91	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	52
92	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	50
93	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	1	39

94	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	46
95	3	5	4	3	4	4	3	4	5	1	5	5	1	47
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	48
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
99	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	46
100	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	57

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

		Correlations
		TOTAL
EFK1	Pearson Correlation	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
EFK2	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
EFK3	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
EFI1	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
EFI2	Pearson Correlation	.771
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
EFI3	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
KEP1	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
KEP2	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
KEP3	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
LOY1	Pearson Correlation	.574*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
LOY2	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
LOY3	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
LOY4	Pearson Correlation	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
TOTAL	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	13

Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Web Usability

NO	EFE1	EFE2	EFE3	EFI1	EFI2	EFI3	KEP1	KEP2	KEP3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
3	1	2	2	2	2	1	2	2	2
4	1	2	2	2	2	1	2	2	2
5	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3
12	2	2	3	2	2	2	2	2	3
13	2	2	3	2	2	2	3	2	3
14	2	2	3	2	2	2	3	2	3
15	2	3	3	2	2	2	3	2	3
16	2	3	3	2	2	2	3	2	3
17	2	3	3	2	3	2	3	2	3
18	2	3	3	2	3	2	3	2	3
19	2	3	3	2	3	2	3	2	3
20	2	3	3	2	3	2	3	2	3
21	2	3	3	2	3	2	3	2	3
22	2	3	3	3	3	2	3	2	3
23	2	3	3	3	3	2	3	3	3
24	2	3	3	3	3	2	3	3	3
25	2	3	3	3	3	2	3	3	3
26	2	3	3	3	3	2	3	3	3
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3

35	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4
55	3	4	3	3	3	3	3	3	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4
59	3	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	4	3	3	3	3	3	3	4
61	3	4	3	3	3	3	3	3	4
62	3	4	3	3	3	3	3	3	4
63	3	4	4	3	3	3	3	3	4
64	3	4	4	3	3	3	3	3	4
65	3	4	4	3	3	3	3	3	4
66	3	4	4	3	3	3	3	3	4
67	3	4	4	3	3	3	3	3	4
68	3	4	4	3	3	3	3	3	4
69	3	4	4	3	3	3	3	3	4
70	3	4	4	3	3	3	3	3	4
71	3	4	4	3	3	3	3	3	4
72	3	4	4	3	3	3	3	3	4
73	3	4	4	3	3	3	3	3	4
74	3	4	4	3	3	3	3	3	4
75	3	4	4	3	3	3	3	3	4
76	3	4	4	3	3	3	3	3	4
77	3	4	4	3	3	3	3	3	4

78	3	4	4	3	3	3	3	3	4
79	3	4	4	3	3	3	3	3	4
80	3	4	4	3	3	3	3	3	4
81	3	4	4	3	3	3	3	3	4
82	3	4	4	3	3	3	4	3	4
83	3	4	4	3	3	3	4	3	4
84	3	4	4	3	3	3	4	3	4
85	3	4	4	3	4	3	4	3	4
86	3	4	4	3	4	3	4	3	4
87	3	4	4	3	4	3	4	3	4
88	3	4	4	3	4	3	4	3	4
89	3	4	4	3	4	3	4	3	4
90	3	4	4	3	4	3	4	3	4
91	3	4	4	3	4	3	4	3	4
92	3	4	4	3	4	3	4	3	4
93	3	4	4	3	4	3	4	3	4
94	3	4	4	3	4	3	4	3	4
95	3	4	4	3	4	3	4	3	4
96	3	4	4	3	4	3	4	3	4
97	3	4	4	3	4	3	4	3	4
98	3	4	4	3	4	3	4	3	4
99	3	4	4	3	4	3	4	3	4
100	3	4	4	4	4	3	4	3	4
101	3	4	4	4	4	3	4	3	4
102	3	4	4	4	4	3	4	3	4
103	3	4	4	4	4	4	4	3	4
104	3	4	4	4	4	4	4	3	4
105	3	4	4	4	4	4	4	3	4
106	3	4	4	4	4	4	4	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4

121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4

164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	5	4	4	4	4	4	4	4
199	4	5	4	4	4	4	4	4	4
200	4	5	4	4	4	4	4	4	4
201	4	5	4	4	4	4	4	4	4
202	4	5	4	4	4	4	4	4	4
203	4	5	4	4	4	4	4	4	4
204	4	5	4	4	4	4	4	4	4
205	4	5	4	4	4	4	4	4	4
206	4	5	4	4	4	4	4	4	4

207	4	5	4	4	4	4	4	4	4
208	4	5	4	4	4	4	4	4	4
209	4	5	4	4	4	4	4	4	4
210	4	5	4	4	4	4	4	4	4
211	4	5	4	4	4	4	4	4	4
212	4	5	4	4	4	4	4	4	4
213	4	5	4	4	4	4	4	4	4
214	4	5	4	4	4	4	4	4	4
215	4	5	4	4	4	4	4	4	4
216	4	5	4	4	4	4	4	4	4
217	4	5	4	4	4	4	4	4	4
218	4	5	4	4	4	4	4	4	4
219	4	5	4	4	4	4	4	4	4
220	4	5	4	4	4	4	4	4	4
221	4	5	4	4	4	4	4	4	4
222	4	5	4	4	4	4	4	4	4
223	4	5	4	4	4	4	4	4	4
224	4	5	4	4	4	4	4	4	4
225	4	5	4	4	4	4	4	4	4
226	4	5	4	4	4	4	4	4	4
227	4	5	4	4	4	4	4	4	4
228	4	5	4	4	4	4	4	4	4
229	4	5	4	4	4	4	4	4	5
230	4	5	4	4	4	4	4	4	5
231	4	5	5	4	4	4	4	4	5
232	4	5	5	4	4	4	4	4	5
233	4	5	5	4	4	4	4	4	5
234	4	5	5	4	4	4	4	4	5
235	4	5	5	4	4	4	4	4	5
236	4	5	5	4	4	4	4	4	5
237	4	5	5	4	4	4	4	4	5
238	4	5	5	4	4	4	4	4	5
239	4	5	5	4	4	4	4	4	5
240	4	5	5	4	4	4	4	4	5
241	4	5	5	4	4	5	4	4	5
242	4	5	5	4	4	5	4	4	5
243	5	5	5	4	4	5	4	4	5
244	5	5	5	4	4	5	4	4	5
245	5	5	5	4	4	5	4	4	5
246	5	5	5	5	4	5	4	4	5
247	5	5	5	5	4	5	4	4	5
248	5	5	5	5	4	5	4	4	5
249	5	5	5	5	4	5	4	4	5

250	5	5	5	5	4	5	4	4	5
251	5	5	5	5	4	5	4	4	5
252	5	5	5	5	4	5	4	4	5
253	5	5	5	5	4	5	4	4	5
254	5	5	5	5	4	5	4	4	5
255	5	5	5	5	4	5	4	4	5
256	5	5	5	5	5	5	4	4	5
257	5	5	5	5	5	5	5	4	5
258	5	5	5	5	5	5	5	4	5
259	5	5	5	5	5	5	5	4	5
260	5	5	5	5	5	5	5	4	5
261	5	5	5	5	5	5	5	4	5
262	5	5	5	5	5	5	5	4	5
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	5	5	5	5	5	5	5	5	5
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	5	5	5	5	5	5	5	5	5
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5
288	5	5	5	5	5	5	5	5	5
289	5	5	5	5	5	5	5	5	5
290	5	5	5	5	5	5	5	5	5
291	5	5	5	5	5	5	5	5	5
292	5	5	5	5	5	5	5	5	5

293	5	5	5	5	5	5	5	5	5
294	5	5	5	5	5	5	5	5	5
295	5	5	5	5	5	5	5	5	5
296	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Loyalitas

NO	1	1	1	1
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	2	1
4	1	2	2	1
5	1	2	2	1
6	1	2	2	1
7	1	2	2	1
8	1	2	2	1
9	1	2	2	1
10	1	2	2	1
11	1	2	2	1
12	1	2	2	1
13	1	2	2	1
14	1	2	2	1
15	1	2	2	1
16	1	2	2	1
17	1	2	2	1
18	1	2	2	1
19	1	2	2	1
20	1	2	2	1
21	1	2	2	1
22	1	2	2	1
23	1	2	3	1
24	1	2	3	1
25	2	2	3	1
26	2	2	3	1
27	2	2	3	1
28	2	2	3	1
29	2	2	3	1
30	2	2	3	1
31	2	2	3	1
32	2	2	3	1
33	2	2	3	1
34	2	2	3	1

35	2	2	3	1
36	2	2	3	1
37	2	2	3	1
38	2	2	3	1
39	2	2	3	1
40	2	2	3	1
41	2	2	3	1
42	2	2	3	1
43	2	2	3	1
44	2	2	3	1
45	2	2	3	1
46	2	2	3	2
47	2	2	3	2
48	2	2	3	2
49	2	2	3	2
50	2	2	3	2
51	2	2	3	2
52	2	2	3	2
53	2	2	3	2
54	2	2	3	2
55	2	3	3	2
56	2	3	3	2
57	2	3	3	2
58	2	3	3	2
59	2	3	3	2
60	2	3	3	2
61	2	3	3	2
62	2	3	3	2
63	2	3	3	2
64	2	3	3	2
65	2	3	3	2
66	2	3	3	2
67	2	3	3	2
68	2	3	3	2
69	2	3	3	2
70	2	3	3	2
71	2	3	3	2
72	2	3	3	2
73	2	3	3	2
74	2	3	3	2
75	2	3	3	2
76	2	3	3	2
77	2	3	3	2

78	2	3	3	2
79	2	3	3	2
80	2	3	3	2
81	2	3	3	2
82	2	3	3	2
83	2	3	3	2
84	2	3	3	2
85	2	3	3	2
86	2	3	3	2
87	2	3	3	2
88	2	3	3	2
89	2	3	3	2
90	2	3	3	2
91	2	3	3	2
92	2	3	3	2
93	2	3	3	2
94	2	3	3	2
95	2	3	3	2
96	2	3	3	2
97	2	3	3	2
98	2	3	3	2
99	2	3	3	2
100	2	3	3	2
101	2	3	3	2
102	2	3	3	2
103	2	3	3	2
104	2	3	3	2
105	2	3	3	2
106	2	3	3	2
107	2	3	3	2
108	2	3	4	2
109	2	3	4	2
110	3	3	4	2
111	3	3	4	2
112	3	3	4	2
113	3	3	4	2
114	3	3	4	2
115	3	3	4	2
116	3	3	4	2
117	3	3	4	2
118	3	3	4	2
119	3	3	4	2
120	3	3	4	2

121	3	3	4	2
122	3	3	4	2
123	3	3	4	2
124	3	3	4	2
125	3	3	4	2
126	3	3	4	2
127	3	3	4	2
128	3	3	4	2
129	3	3	4	2
130	3	3	4	2
131	3	3	4	2
132	3	3	4	2
133	3	3	4	2
134	3	3	4	2
135	3	3	4	2
136	3	3	4	2
137	3	3	4	2
138	3	3	4	2
139	3	4	4	3
140	3	4	4	3
141	3	4	4	3
142	3	4	4	3
143	3	4	4	3
144	3	4	4	3
145	3	4	4	3
146	3	4	4	3
147	3	4	4	3
148	3	4	4	3
149	3	4	4	3
150	3	4	4	3
151	3	4	4	3
152	3	4	4	3
153	3	4	4	3
154	3	4	4	3
155	3	4	4	3
156	3	4	4	3
157	3	4	4	3
158	3	4	4	3
159	3	4	4	3
160	3	4	4	3
161	3	4	4	3
162	3	4	4	3
163	3	4	4	3

164	3	4	4	3
165	3	4	4	3
166	3	4	4	3
167	3	4	4	3
168	3	4	4	3
169	3	4	4	3
170	3	4	4	3
171	3	4	4	3
172	3	4	4	3
173	3	4	4	3
174	3	4	4	3
175	3	4	4	3
176	3	4	4	3
177	3	4	4	3
178	3	4	4	3
179	3	4	4	3
180	3	4	4	3
181	3	4	4	3
182	3	4	4	3
183	3	4	4	3
184	3	4	4	3
185	3	4	4	3
186	3	4	4	3
187	3	4	4	3
188	3	4	4	3
189	3	4	4	3
190	3	4	4	3
191	3	4	4	3
192	3	4	4	3
193	3	4	4	3
194	3	4	4	3
195	3	4	4	3
196	3	4	4	3
197	3	4	4	3
198	3	4	4	3
199	4	4	4	3
200	4	4	4	3
201	4	4	4	3
202	4	4	4	3
203	4	4	4	3
204	4	4	4	3
205	4	4	4	3
206	4	4	4	3

207	4	4	4	3
208	4	4	4	3
209	4	4	4	3
210	4	4	4	3
211	4	4	4	3
212	4	4	4	3
213	4	4	4	3
214	4	4	4	3
215	4	4	4	3
216	4	4	4	3
217	4	4	4	3
218	4	4	4	3
219	4	4	4	3
220	4	4	4	3
221	4	4	4	3
222	4	4	4	3
223	4	4	4	3
224	4	4	4	3
225	4	4	4	3
226	4	4	4	3
227	4	4	4	3
228	4	4	4	3
229	4	4	4	4
230	4	4	4	4
231	4	4	4	4
232	4	4	4	4
233	4	4	4	4
234	4	4	4	4
235	4	4	4	4
236	4	4	4	4
237	4	4	4	4
238	4	4	4	4
239	4	4	4	4
240	4	4	4	4
241	4	4	4	4
242	4	4	4	4
243	4	4	4	4
244	4	4	4	4
245	4	4	4	4
246	4	4	4	4
247	4	4	4	4
248	4	4	4	4
249	4	4	4	4

250	4	4	4	4
251	4	4	4	4
252	4	4	4	4
253	4	4	4	4
254	4	4	4	4
255	4	4	4	4
256	4	4	4	4
257	4	4	4	4
258	4	4	4	4
259	4	4	4	4
260	4	4	5	4
261	4	4	5	4
262	4	4	5	4
263	4	4	5	4
264	4	4	5	4
265	5	4	5	4
266	5	4	5	4
267	5	5	5	4
268	5	5	5	4
269	5	5	5	4
270	5	5	5	4
271	5	5	5	4
272	5	5	5	4
273	5	5	5	4
274	5	5	5	4
275	5	5	5	4
276	5	5	5	4
277	5	5	5	4
278	5	5	5	4
279	5	5	5	4
280	5	5	5	4
281	5	5	5	4
282	5	5	5	5
283	5	5	5	5
284	5	5	5	5
285	5	5	5	5
286	5	5	5	5
287	5	5	5	5
288	5	5	5	5
289	5	5	5	5
290	5	5	5	5
291	5	5	5	5
292	5	5	5	5

293	5	5	5	5
294	5	5	5	5
295	5	5	5	5

Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi Menggunakan SPSS

Correlations		USABILITAS	LOYALITAS
USABILITAS	Pearson Correlation	1	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	139	139
LOYALITAS	Pearson Correlation	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	139	139

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).