

## **ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE REPOSITORY MENGUNAKAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

**ANALYSIS OF REPOSITORY WEBSITE UPN “VETERAN” JAWA TIMUR  
SUCCESS USING DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS  
MODEL (ISSM)**

**Moh. Royhan Advani<sup>1\*</sup>, Eristya Maya Safitri<sup>1</sup>, Anita Wulansari<sup>1</sup>**

E-mail: [19082010108@student.upnjatim.ac.id](mailto:19082010108@student.upnjatim.ac.id)

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

### **Abstrak**

Dalam Revolusi Industri Keempat, ketika teknologi telah menjadi fundamental bagi keberadaan manusia, begitulah adanya. Karena munculnya teknologi digital, banyak perpustakaan telah melakukan transisi dari sistem berbasis kertas ke sistem elektronik untuk melayani pelanggan mereka dengan lebih baik. UPN “Veteran” Jawa Timur telah mengembangkan website Repositori sebagai bagian dari sistem perpustakaan untuk mengumpulkan dan mengatur karya ilmiah seperti jurnal, buku, tesis, disertasi, makalah konferensi, dan lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap seberapa sukses Sistem Informasi Layanan Repositori di-deploy. Penelitian ini memanfaatkan ISSM Delone dan Mclean. Ada enam pertimbangan dalam strategi ini: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Di semua repositori UPN “Veteran” Jawa Timur, 326 pengguna dipilih secara acak untuk penelitian ini. Analisis dan pengolahan data studi dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3. Telah terbukti bahwa kebahagiaan pengguna dan frekuensi penggunaan berkorelasi langsung dengan kualitas informasi dan layanan yang diberikan. Secara tidak langsung, faktor kualitas sistem meningkatkan pemanfaatan dan kepuasan. Ada hubungan yang menguntungkan antara jumlah lalu lintas ke repositori UPN “Veteran” Jawa Timur dan kualitas informasi yang dikandungnya. Koefisien jalur untuk kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih menggunakan ISSM Delone & Mclean adalah 0,485, menjadikannya elemen terpenting dalam keberhasilan repositori online.

**Kata kunci:** *Repository, ISSM, Kesuksesan, Pengukuran, SmartPLS3.*

### **Abstract**

*In the Fourth Industrial Revolution, when technology has become fundamental to human existence, this is so. Because of the rise of digital technology, many libraries have made the transition from paper-based to electronic systems to better serve their patrons. UPN “Veteran” East Java has developed a Repository website as part of its library system to collect and organize scholarly works like as journals, books, theses, dissertations, conference papers, and more. The goal of this research is to determine what factors most greatly affect how successfully the Repository Service Information System is deployed. This research made use of Delone and Mclean's ISSM. There are six considerations in this strategy: information quality, system quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. Across all of East Java's UPN “Veteran” repository, 326 users were randomly selected for this study. Study data analysis and processing were performed using SmartPLS 3. It has been shown that user happiness and frequency of usage are directly correlated with the quality of information and services provided. Indirectly, the*

*system quality factors improve both utilization and satisfaction. There is a favorable relationship between the amount of traffic to the UPN "Veteran" East Java repository and the quality of the information it contains. The path coefficient for user satisfaction on net benefits using ISSM Delone & Mclean is 0.485, making it the most important element in the success of the online repository.*

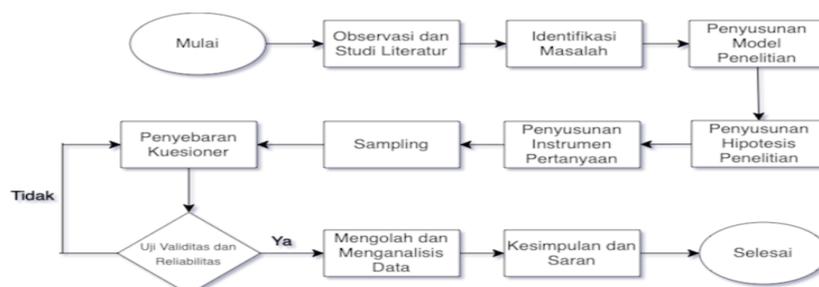
**Keywords:** Repository, ISSM, Success, Measurement, SmartPLS3.

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat ini, pengetahuan lebih penting dari sebelumnya. Akses ke informasi harus cepat, mudah, dan dapat diandalkan jika pengguna akan memanfaatkannya. Karena cara pandang dan tindakan pengguna telah berubah di era teknologi informasi, banyak perpustakaan terpaksa melakukan transisi dari sistem manual ke sistem otomatis atau digital. Karena fungsi utama perpustakaan adalah pengelolaan informasi dan penyediaan layanan, hal ini masuk akal UPN “Veteran” Jawa Timur telah mengembangkan sistem informasi berbasis digital. Salah satu pemutakhiran sistem perpustakaan di UPN “Veteran” Jawa Timur adalah Website Repositori UPN “Veteran” Jawa Timur. Website Repositori Jawa Timur menyediakan akses ke artikel ilmiah, buku, tesis, disertasi, makalah konferensi, dan lainnya [1]. Dengan tujuan menjadikan perpustakaan UPN “VETERAN” Jawa Timur sebagai pusat layanan informasi berbasis teknologi dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, Sistem Repository UPN “VETERAN” JATIM saat ini sedang dalam pengembangan. Arsip ini sangat penting untuk mengkoordinasikan catatan akademik. Untuk memastikan bahwa tujuan ini tercapai, saya berencana untuk menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean sebagai tolak ukur keberhasilan. Diharapkan dengan menganalisis angka-angka ini, kita dapat mempelajari bagaimana berbagai elemen repositori situs web berkontribusi terhadap keseluruhan kinerjanya. Model ISSM DeLone Mclean mengevaluasi kemandirian sistem informasi berdasarkan enam faktor: kualitas informasi, kualitas sistem dan layanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Manfaat bersih adalah hasil yang diperoleh jika suatu sistem memiliki informasi, sistem, dan layanan berkualitas tinggi, seperti yang dijelaskan oleh DeLone dan McLean dalam ISSM. Kebahagiaan pengguna dan niat masa depan sehubungan dengan sistem informasi bergantung pada tiga faktor ini; dari sana, hasil positif [2]. Untuk mengevaluasi keefektifan website Repositori UPN “Veteran” Jawa Timur, peneliti akan menggunakan enam variabel dari model ISSM DeLone Mclean.

## 2. METODOLOGI

Penulisan artikel ini menggunakan beberapa tahapan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat. Pada Gambar 1 berikut ini merupakan diagram alir dari metodologi penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Untuk mempelajari lebih lanjut tentang topik di tangan, tinjauan literatur dilakukan. Para peneliti menggunakan Google untuk mengidentifikasi artikel dan studi lain yang membahas masalah dan

studi kasus yang sama seperti artikel ini. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kebahagiaan pengguna, dan manfaat bersih adalah enam faktor yang termasuk dalam model yang ditemukan sebagai hasil pengumpulan data dari berbagai sumber.

## **2.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini ditemukan beberapa keresahan dari pengguna website yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya dikarenakan minimnya pemahaman terkait penggunaan sistem informasi tersebut. Keluhan dan kendala tersebut telah sampai pada pihak perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur dan ditangani langsung oleh pengembang website *repository*. Oleh karena itu dirasa perlu untuk melakukan analisis dan evaluasi mengenai kesuksesan terhadap sistem informasi ini, sehingga diperlukan perbaikan agar website *repository* dari tahun ke tahun dapat digunakan lebih baik lagi.

## **2.3 Penyusunan Konseptual Model**

Penyusunan model konseptual menjadi langkah selanjutnya dari tahapan penelitian. Penelitian ini menggunakan model yang telah digunakan melalui rujukan model penelitian terdahulu menggunakan 6 variabel utama yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih[3].

## **2.4 Penyusunan Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah pernyataan tentang gagasan yang dapat diuji dengan observasi dan bukti untuk menentukan kebenarannya. Hipotesis berikut diturunkan dari kerangka konseptual yang dipilih:

**H1: Information quality affect Use ; H2: Information quality affect User Satisfaction; H3: System quality affect Use ; H4: System quality affect User Satisfaction ; H5: Service quality affect Use ; H6: Service quality affect User Satisfaction ; H7: Use affect User Satisfaction ; H8: Use affect Net Benefit ; H9: User Satisfaction affect Net Benefit**

## **2.5 Populasi dan Sampel**

Peneliti akan membuat generalisasi yang luas tentang suatu populasi berdasarkan karakteristik sampel dari populasi yang dipilihnya untuk diteliti. Ukuran dan komposisi populasi dapat disimpulkan dari sampel [4]. Pendekatan Issac dan Michael digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dari respon 326 partisipan dalam penelitian ini.

## **2.6 Penyusunan Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian diatur pada saat yang krusial dalam proses pengumpulan informasi untuk tujuan menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis.

## **2.7 Penyebaran Kuesioner**

Dilakukan untuk memperoleh jawaban dari jumlah sampel yang sudah ditentukan yang nantinya menghasilkan data untuk dianalisis dan diolah.

## **2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Indikator ideal memiliki loading factor lebih dari 0,7, yang menunjukkan validitasnya. Namun pada penelitian lain, nilai loading factor  $> 0,5$  masih dianggap memuaskan. Nilai AVE  $>$  menunjukkan validitas konvergen untuk tes tersebut. Hasil yang konsisten dapat diharapkan dari pengukuran jika sering dilakukan dengan menggunakan seperangkat alat ukur yang terpercaya. Instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan jika memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,6 atau nilai composite reliability  $> 0,7$  [5].

## **2.9 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner dikirim dalam langkah pemrosesan data ini, diikuti dengan pembuatan banyak kumpulan data yang dianalisis di Microsoft Excel. Analisis data dalam penelitian kuantitatif mungkin termasuk dalam salah satu dari dua kategori: analisis deskriptif dan analisis inferensial.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan dan membahas metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data dan sampai pada kesimpulan atas masalah yang disajikan.

### 3.1 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengumpulkan data tentang pendapat luas responden yang diperoleh dari pertanyaan survei. Pada skala Likert 5 poin, tanggapan dapat berkisar dari ketidaksetujuan yang parah (STS) dengan 1 hingga netral (N) dengan 2, persetujuan ringan (S), persetujuan sedang (M), dan persetujuan kuat (SS) dengan 5. Hasil yang diperoleh data pertamanya diurutkan berdasarkan variabel, kemudian menurut kategori respons alternatif, sehingga distribusi frekuensi dari berbagai jawaban indikator dapat dihitung.

### 3.2 Pembahasan Analisis Statistik Inferensial

Model luar, model dalam, dan pengukuran pengujian hipotesis diambil sebagai bagian dari analisis inferensial. Data dari 326 peserta digunakan dalam tes, dan analisis dilakukan di SmartPLS 3.0.

#### 3.2.1 Outer Model

Analisa outer model digambarkan bagaimana hubungan antara indikator dengan variable.

##### 3.2.1.1 Validitas Konvergen

Nilai outer loadings dan Average Variance Extracted (AVE) dapat digunakan untuk menilai apakah model SmartPLS memiliki validitas konvergen atau tidak. Baik nilai outer loading maupun nilai AVE harus lebih dari 0,7 agar valid [6].

##### 3.2.1.2 Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat ditunjukkan dalam nilai Cross-Loadings, nilai akar AVE, atau Kriteria Fornell-Lecker. Suatu variabel tidak memiliki validitas diskriminan kecuali jika memiliki nilai Cross Loadings terbesar dalam satu baris dan nilai Kriteria Fornell-Lecker tertinggi dalam satu kolom [7]. Nilai kriteria Fornell-Lecker ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Akar AVE

	KP	KI	KL	KS	MB	P
Kep. Penggunga	<b>0,750</b>					
Kualitas Informasi	0,431	<b>0,736</b>				
Kualitas Layanan	0,202	0,699	<b>0,868</b>			
Kualitas Sistem	0,700	0,292	0,062	<b>0,724</b>		
Manfaat Bersih	0,684	0,566	0,294	0,569	<b>0,769</b>	
Pengguna	0,744	0,455	0,201	0,649	0,755	<b>0,805</b>

Berdasarkan Tabel 1, nilai teratas dari setiap kolom menunjukkan angka terbesar. Hal ini dapat diartikan bahwa semua variabel telah memenuhi standar validitas diskriminan.

##### 3.2.1.3 Reliabilitas

Jika nilai composite reliability lebih dari 0,7 maka instrumen penelitian dianggap dapat diandalkan. Hal ini didukung dengan Cronbach's alpha yang tinggi > 0,6. Tabel 2 menampilkan reliabilitas gabungan serta nilai alpha Cronbach yang sesuai.

Tabel 2. Nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kep. Penggunga	0,742	0,838
Kualitas Informasi	0,796	0,860
Kualitas Layanan	0,778	0,858
Kualitas Sistem	0,780	0,851
Manfaat Bersih	0,800	0,862
Pengguna	0,723	0,844

Cronbach's Alpha untuk semua variabel lebih dari 0,6, dan Composite Reliability untuk semua variabel lebih besar dari 0,7, seperti terlihat pada tabel 4.15. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dapat diandalkan, karena telah memenuhi kriteria reliabilitas.

### 3.2.2 Inner Model

Evaluasi inner model dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten [8].

#### 3.2.2.1 R-square

R-square dapat menentukan seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil R square dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai R-Square**

	R Square
Kepuasan Pengguna	0,755
Manfaat Bersih	0,635
Penggunaan	0,701

Ada korelasi 75,5% antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, yang diukur dengan nilai R-squared dari konstruk variabel penggunaan, dan kebahagiaan pengguna. Variabel manfaat bersih menjelaskan 63,5% dari variasi kepuasan pengguna ( $R^2 = 0,635$ ), sedangkan sisanya 36,5% dapat dikaitkan dengan elemen lain. Koefisien determinasi sebesar 0,701 menunjukkan bahwa variabel penggunaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 70,1%, dengan variabel lain sebesar 29,9%.

#### 3.2.2.2 F-square

Telah disarankan bahwa nilai f-square 0,35 atau lebih tinggi menunjukkan prediktor variabel laten dengan efek besar, 0,15 atau lebih tinggi menunjukkan prediktor variabel laten dengan efek sedang, dan 0,02 atau lebih tinggi menunjukkan prediktor variabel laten dengan efek kecil [9]. Tabel 3 menampilkan nilai f-kuadrat yang dihasilkan.

**Tabel 4. Nilai F-Square**

	KP	KI	KL	KS	MB	P
Kep. Pengguna					0,246	
Kualitas Informasi	0,126					0,205
Kualitas Layanan	0,087					0,107
Kualitas Sistem	0,019					0,023
Manfaat Bersih						
Penggunaan	0,057				0,133	

Tabel 4 menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas informasi, kualitas sistem, pemanfaatan, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih semuanya memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan dan penggunaan pengguna. Nilai f-kuadrat untuk faktor-faktor ini kurang dari 0,02, menunjukkan bahwa dampaknya minimal. Pengaruh kualitas informasi pada penggunaan dan kepuasan pengguna pada manfaat bersih keduanya berukuran sedang, dengan nilai f-kuadrat masing-masing 0,15 dan 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan kebahagiaan pengguna memiliki peran sedang dalam menentukan manfaat bersih yang direalisasikan.

### 3.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan tools SmartPLS 3.0 dengan teknik bootstrapping. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Pengujian Hipotesis**

	(O)	( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0,469	4,619	0,000	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0,366	3,736	0,000	Signifikan
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0,122	2,088	0,037	Signifikan
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,100	1,390	0,165	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0,312	3,042	0,002	Signifikan

Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,267	4,293	0,000	Signifikan
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,217	2,749	0,006	Signifikan
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0,357	5,024	0,000	Signifikan
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0,485	6,575	0,000	Signifikan

### 3.2.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Perangkat lunak SmartPLS 3.0 digunakan untuk melakukan pengujian pada sembilan hipotesis yang dihasilkan oleh penelitian, dan temuan menunjukkan bahwa tujuh hipotesis dikonfirmasi dan satu dibantah. Inilah bagaimana temuan penelitian ini masuk akal:

#### 1. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Nilai sampel awal 0,459 dan T-statistik 4,619 ditemukan saat menguji hipotesis bahwa ada korelasi antara kualitas informasi dan karakteristik pemanfaatan. Temuan ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara ukuran kualitas informasi dan popularitas repositori. Singkatnya, penggunaan repositori meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap situs tersebut. Penelitian tentang penerimaan dan adopsi teknologi situs web lainnya [10]. Menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting dalam adopsi, namun temuan penelitian ini bertentangan dengan temuan tersebut. Hasil dari analisis ini secara konsisten menunjukkan bahwa informasi berkualitas lebih tinggi meningkatkan keterlibatan. Akibatnya, repositori ini dan bentuk teknologi web lainnya akan terus menjadi alat penelitian yang berguna untuk studi yang menggunakan variabel kualitas informasi.

#### 2. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Setelah menjalankan tes, menjadi jelas bahwa ada nilai sampel asli 0,366 dan T-statistik 3,736 antara variabel kualitas informasi dan kebahagiaan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang menguntungkan antara kualitas informasi dan kebahagiaan pengguna. Menurut hasil, orang lebih cenderung menggunakan situs web lagi jika mereka memiliki kesan yang baik dan merasa aman berbagi informasi pribadi di dalamnya. Penelitian tentang penerimaan teknologi situs web lain menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan variabel signifikan dalam adopsi [11]. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan temuan tersebut. Pengguna melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika informasi berkualitas tinggi disediakan. Akibatnya, repositori ini dan bentuk teknologi web lainnya akan terus menjadi alat penelitian yang berguna untuk studi yang menggunakan variabel kualitas informasi.

#### 3. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Dengan T-statistik 2,088 berdasarkan nilai sampel awal 0,122, uji hipotesis menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas sistem dan aktivitas pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Berdasarkan temuan ini, tampaknya intuisi situs web secara langsung memengaruhi seberapa sering pengguna mengunjungi dan menggunakan Repositori. Konsisten dengan penelitian lain, penelitian ini menegaskan bahwa konsumen lebih cenderung menggunakan teknologi secara sering dan ekstensif setelah mendapatkan pendapat pertama yang baik tentang kualitasnya [12].

#### 4. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Nilai sampel awal 0,100 dan T-statistik 1,390 diperoleh dari pengujian hipotesis bahwa ada korelasi antara kualitas sistem dan keterlibatan pengguna. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang menguntungkan, tetapi tidak signifikan secara statistik, antara kualitas sistem dan kebahagiaan pengguna akhir. Hasil mengungkapkan bahwa keramahan pengguna berdampak kecil pada apakah orang kembali menggunakan Repositori Situs Web atau tidak sebagai sumber daya. Dari apa yang telah dikatakan di atas, jelas bahwa repositori situs web dan repositori perlu berkomitmen untuk pemeliharaan dan peningkatan sistem yang

berkelanjutan, yang akan berdampak positif pada niat untuk terus menggunakan repositori situs web secara maksimal, dan selanjutnya menimbulkan kepuasan dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

5. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan  
T-statistik 3,042 dan nilai sampel asli 0,312 dihasilkan saat memeriksa korelasi antara kualitas layanan dan karakteristik penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi yang menguntungkan antara kualitas informasi dan kebahagiaan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat minat dalam menggunakan website repositori sangat erat kaitannya dengan layanan privasi repositori tersebut. Dari apa yang telah dikatakan di atas, jelas bahwa repositori situs web dan repositori perlu terus bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Hal ini akan berdampak positif pada niat untuk tetap menggunakan website repository secara maksimal, yang pada gilirannya akan bermuara pada terciptanya kepuasan pengguna dalam jangka panjang.
6. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna  
Pengujian hipotesis tentang hubungan antara ukuran kualitas layanan dan ukuran perilaku pengguna memberikan nilai sampel asli 0,267 dan T-statistik 4,293. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan privasi repositori akan memiliki dampak yang semakin besar karena semakin banyak orang yang menggunakannya untuk mempelajari inisiatif repositori Situs Web. Dari apa yang telah dikatakan di atas, jelas bahwa repositori situs web dan repositori perlu terus bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Hal ini akan berdampak positif pada niat untuk tetap menggunakan website repository secara maksimal, yang pada gilirannya akan bermuara pada terciptanya kepuasan pengguna dalam jangka panjang.
7. Hubungan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna  
Nilai sampel awal 0,217 dan T-statistik 2,749 dihasilkan saat mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan karakteristik pemanfaatan. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara ukuran pemanfaatan dan kepuasan secara keseluruhan. Hasilnya mengungkapkan bahwa seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna yang kembali ke situs web untuk mencari informasi tentang repositori situs web, pemanfaatan repositori situs web juga akan meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ketika pengguna menghadapi masalah dengan teknologi dan mendapatkan bantuan sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan, hal itu meningkatkan frekuensi penggunaan mereka. teknologi.
8. Hubungan Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih  
T-statistik untuk menguji hipotesis bahwa ada korelasi antara variabel penggunaan dan manfaat bersih adalah 5,024, dengan nilai sampel asli adalah 0,357. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan repositori situs web terkait langsung dengan kinerja dan efisiensi layanan yang lebih baik. Penelitian ini menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara variabel penggunaan dan manfaat bersih, menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penggunaan repositori berbanding lurus dengan peningkatan manfaat bersih kinerja layanan untuk repositori online.  
Nilai 0,485 dari sampel asli dan T-statistik 6,575 diperoleh saat menguji hipotesis bahwa ada korelasi antara kepuasan pengguna dan keuntungan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap nilai keseluruhan. Hasil menunjukkan bahwa kinerja layanan Website Repositori UPN "Veteran" Jawa Timur meningkat ketika jumlah individu yang merekomendasikannya banyak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ketika sebuah teknologi merespon dan menjawab pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh pengguna setelah menggunakan sistem, pengguna lebih puas dengan pengalaman secara keseluruhan.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan adalah elemen keberhasilan yang dirasakan pengguna untuk repositori online. Bukti dari hipotesis pengujian mengungkapkan bahwa perbaikan dalam kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan semuanya mengarah pada pemanfaatan yang lebih baik dari sudut pandang pengguna, membuktikan poin tersebut. Efek positif dan substansial dari kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan juga terlihat. Kepuasan pengguna dipengaruhi secara negatif dan tidak signifikan oleh variabel kualitas sistem.

Oleh karena itu, kualitas sistem harus dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk memberikan pengalaman terbaik saat menggunakan website repositori UPN “Veteran” Jawa Timur.

#### 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] Suwardi. 2014. “Peran Pustakawan Dalam Pengembangan Institutional Repository: Sebuah Tantangan” dalam Majalah Visi Pustaka Vol. 16 No. 1.
- [2] Sharda R, & Voß S. (2012) *Integrated Series in Information Systems Volume 28 Series Editors: The Annals of Information Systems*
- [3] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement*. In *Foundations and Trends® in Information Systems*
- [4] Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- [5] Abdillah, Willy dan Hartono, Jogiyanto (2015). *Partial Least Square (PLS). Alternatif Structural Equations Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- [6] Sholihin Ph.D, M., & Ratmodo, D. D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. ANDI.
- [7] Garson, G. D. (2016). *PARTIAL LEAST SQUARES: Regression & Structural Equation Models*. 2016. Retrieved from [www.statisticalassociates.com](http://www.statisticalassociates.com)
- [8] Taber, K. S. (2018). *The Use of Cronbach’s Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education*. *Research in Science Education*
- [9] Supangat. (2010). *Statistik dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.: Supangat.
- [10] Basuki, Sulisty. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penaku.
- [11] Sangadji, E. M., & Sopia. (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian (Ed.1)*. Andi.
- [12] Taber, K. S. (2018). *The Use of Cronbach’s Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education*. *Research in Science Education*.