

Analisis Kepuasan Pengguna Senayan *Library Management System* menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Nurdiana Fajrin Marpaung¹, Ahmad Farhan², Nufan Balafif³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi darul Ulum Jombang
nurdianafajrin.m@unipdu.ac.id¹, ahmadfarhan@ft.unipdu.ac.id², nufanbalafif@ft.unipdu.ac.id³

Diterima : 25 April 2025

Disetujui : 26 Mei 2025

Abstract— SLiMS merupakan sistem otomasi perpustakaan yang digunakan untuk mengelola berbagai aktivitas, seperti katalogisasi, sirkulasi, dan pencarian informasi, guna mendukung layanan perpustakaan yang lebih efisien. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada SLiMS di perpustakaan MAN 1 Jombang dengan menggunakan variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timelines* dan *User Satisfaction*. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan melibatkan 94 responden yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang menggunakan skala likert dan dianalisis menggunakan metode EUCS dan CSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel *Ease of Use* dan variabel *Timelines* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan *Customer Satisfaction Index*, dapat disimpulkan bahwa pengguna SLiMS, dengan nilai rata-rata CSI sebesar 82,18% dari variabel *Ease of Use* dan *Timeliness* memperoleh skor yang menunjukkan kategori Sangat Puas.

Keywords — *End User Computing Satisfaction*, *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Pengguna, SLiMS.

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah komponen penting dalam mendukung kegiatan pembelajaran di lingkungan pendidikan. Kemajuan teknologi informasi telah mempercepat transformasi di berbagai bidang kehidupan, termasuk peran perpustakaan. Kini, perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku secara fisik, tetapi juga menjadi portal yang menyediakan akses ke pengetahuan yang lebih luas. Dengan peran tersebut, perpustakaan dapat menjadi penghubung bagi sivitas akademika maupun masyarakat umum dalam menggali ilmu pengetahuan [1]. *Senayan Library Management System* (SLiMS) adalah salah satu perangkat lunak yang sering digunakan untuk mendukung otomatisasi perpustakaan. SLiMS merupakan sebuah sistem

perangkat lunak yang dirancang khusus untuk sumber terbuka yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan, baik skala kecil maupun besar, dengan fitur yang mencakup pengelolaan koleksi, pencatatan peminjaman, dan pengelolaan anggota [2]. Pada MAN 1 Jombang, SLiMS telah diimplementasikan untuk mendukung pengelolaan perpustakaan sekolah. Sistem ini bertujuan mempermudah akses informasi bagi siswa dan staf pengajar, serta meningkatkan efisiensi layanan perpustakaan. Namun, dalam penerapannya terdapat sejumlah kendala yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara kinerja SLiMS dengan harapan pengguna. Berdasarkan observasi awal, beberapa permasalahan yang dihadapi adalah ketidakpuasan

pengguna terhadap kelengkapan koleksi buku dan informasi yang tersedia, yang berkaitan dengan dimensi isi (*content*). Tanpa keberadaan koleksi yang memadai dan beragam, komponen utama dalam proses layanan tidak akan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal [3]. Masalah selanjutnya adalah seringkali pada waktu pengambilan proses data mengalami gangguan seperti error atau ketidakstabilan, yang mengakibatkan pemustaka tidak memperoleh informasi secara tepat waktu. Permasalahan ini berkaitan dengan variabel ketepatan waktu (*timeliness*). Kendala seperti error atau ketidakstabilan data dapat menghambat pemustaka dalam memperoleh informasi secara tepat waktu, sehingga keberadaan internet di perpustakaan menjadi kebutuhan penting untuk memastikan akses informasi yang terkini, cepat, tepat, dan akurat [4]. Masalah ketiga terkait dengan banyaknya pengguna yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaan sistem SLiMS, yang berhubungan dengan variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Masalah-masalah yang terjadi menunjukkan bahwa meskipun SLiMS menawarkan berbagai keunggulan, optimalisasi sistem masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SLiMS di MAN 1 Jombang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, serta menentukan area yang memerlukan perbaikan.

Dalam penelitian ini, *metode End-User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian sebelumnya oleh [5] telah menggunakan metode ini dalam konteks yang berbeda, namun belum secara spesifik mengintegrasikan EUCS untuk menganalisis sistem informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam memahami kepuasan pengguna SLiMS, dengan memperluas penerapan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada konteks sistem perpustakaan digital di lingkungan pendidikan menengah, serta menggabungkannya

dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga menghasilkan pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif dan dapat digunakan untuk menentukan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan sistem.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini disusun untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan mengenai kepuasan pengguna terhadap *Senayan Library Management System* (SLiMS) di MAN 1 Jombang.

1) Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada lokasi studi kasus, yaitu di MAN 1 Jombang, untuk memperoleh informasi terkait objek penelitian, yakni SLiMS (*Senayan Library Management System*). Hasil observasi ini mencakup berbagai informasi mengenai SLiMS, termasuk siapa saja yang menggunakan sistem ini, bagaimana kegunaan SLiMS dalam aktivitas perpustakaan, serta masalah-masalah yang dihadapi dalam penggunaannya.

2) Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan secara langsung kepada admin, staf, dan pengguna (siswa) SLiMS di MAN 1 Jombang.

3) Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini mencakup seluruh siswa MAN 1 Jombang, dengan total 1.505 siswa dan siswi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik tersebut merupakan cara pemilihan partisipan dari populasi sasaran berdasarkan kemudahan akses. Peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan sebesar 0,1 atau 10%. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus tersebut

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1505}{1 + 1505 \cdot 0,01^2} = 93,769 = 94 \quad (1)$$

4) Instrumen Penelitian

Kuesioner dengan skala likert digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini untuk mengukur tanggapan dari responden. Pertanyaan

dalam kuesioner tersebut terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a) Pertanyaan mengenai profil siswa, mencakup informasi seperti nama, jenis kelamin, dan kelas.
- b) Pertanyaan-pertanyaan ini disusun berdasarkan lima variabel dari metode EUCS.

Dalam penyusunan kuesioner pada penelitian ini terdiri dari 18 pertanyaan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala 1-5 yang dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini [6]

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Kepentingan	Kepuasan
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat penting	Sangat puas

5) Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, operasional variabel diperlukan untuk menentukan indikator dari variabel-variabel yang digunakan. Selain itu, tujuan dari operasionalisasi variabel adalah untuk menentukan skala pengukuran bagi masing-masing variabel, sehingga proses pengujian hipotesis menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara tepat. Berikut adalah operasional variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Content	Dimensi ini menganalisis kepuasan pengguna dari perspektif konten sistem, mencakup fungsi dan modul yang tersedia bagi pengguna.	Relevan	[7]
		Lengkap	
		Ketepatan	
		Transparansi	
Accuracy	Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan data yang diinput dan diolah dalam sistem informasi, serta menilai frekuensi kesalahan yang	Akurasi	[7]
		Keakuratan	

	terjadi dalam pengolahan data.		
Format	Dimensi ini menganalisis tampilan dan estetika sistem untuk mengukur kepuasan pengguna, serta memberikan gambaran tentang sejauh mana sistem menarik dan memudahkan pengguna dalam mencari informasi	Jelas	[7]
		Menarik	
		Kombinasi warna	
Ease of Use	Dimensi ini menganalisis pengguna berdasarkan seberapa mudah mereka mengakses atau menggunakan sistem	User Friendly	[7]
Timelines	Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan seberapa tepat waktu sistem dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan	Up to date	[7]
		On time	
User Satisfaction	Dimensi ini menganalisis sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan informasi pengguna	Kecukupan kebutuhan	[8]
		Efektifitas	
		Customer expectation	
		Kepuasan menyeluruh	

6) Kuesioner

Kuesioner disebarakan secara langsung melalui kelas kelas dengan menggunakan Google Form untuk pengisian kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data berdasarkan perspektif pengguna SLiMS yang selanjutnya akan dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SLiMS.

B. Demografi Responden

Jawaban kuesioner yang diisi responden melalui Google Form digunakan untuk memperoleh data demografi responden, yang mencakup karakteristik responden sebagai pengguna SLiMS di MAN 1 Jombang. Data kusioner valid yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan Ms. Excel 2019. Data demografi reponden meliputi nama, jenis kelamin, dan kelas.

a) Jenis Kelamin

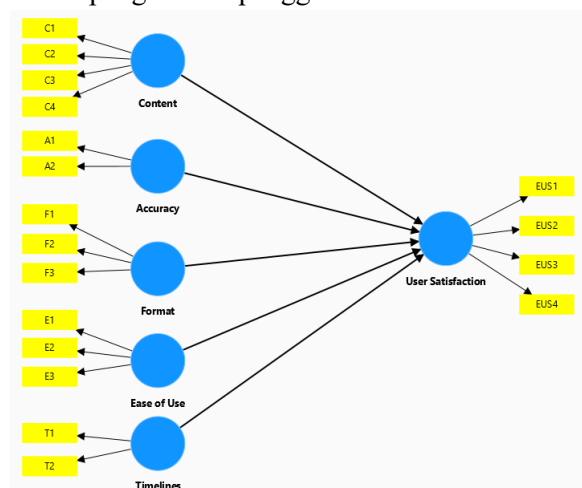
Dalam penelitian ini, diperoleh data dari 94 responden dengan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 64 orang (68%), sementara responden laki-laki berjumlah 30 orang (32%).

b) Kelas

Dalam penelitian ini, diperoleh data dari 94 responden dengan mayoritas responden dari kelas XII-O, yaitu 26 orang (28%). Kemudian dari kelas X-H, yaitu 23 orang (25%). Kelas XII-B sebanyak 23 orang (24%). Kelas XI-D ada 20 orang (21%), sementara kelas XI-H dan kelas XII-N ada 1 orang (1%).

C. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna SLiMS di MAN 1 Jombang. Model EUCS mencakup lima variabel utama: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang mengukur aspek penting dalam pengalaman pengguna sistem.



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian diatas dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Apakah *content* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*?

H2 : Apakah *accuracy* pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*?

H3 : Apakah *format* pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*?

H4 : Apakah *ease of use* pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*?

H5 : Apakah *timelines* pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*?

D. Analisis Data

a) Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model menggunakan data kuesioner yang telah diolah dalam format .CSV melalui Microsoft Excel 2019 dan diproses dengan SmartPLS. Uji validitas meliputi *convergent validity*, yang dianggap valid jika nilai *loading* setiap indikator $> 0,7$, dan *discriminant validity*, yang memenuhi kriteria jika nilai *AVE* $> 0,50$ [9]. Sementara itu, reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ [10]. Analisis ini memastikan bahwa instrumen penelitian dapat secara konsisten dan akurat mengukur variabel yang dimaksud.

b) Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Tahap ini bertujuan untuk mengukur hubunganxantara variabel laten. Data yang digunakan merupakan hasil kuesioner yang dijawab oleh responden dan dinilai berdasarkan skala likert. Nilai-nilai tersebut kemudian disimpan dalam format file .CSV menggunakan Ms. Excel 2019 dan diolah lebih lanjut dengan perangkat lunak SmartPLS. Pengujian inner model melibatkan uji t-test yang dilakukan menggunakan *bootstrapping* [9].

c) Analisis Tingkat Kepuasan

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan [10]. Nilai CSI dapat dihitung melalui beberapa tahapan sebagai berikut [11]:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS), yaitu nilai rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

X_i = Nilai tingkat kepentingan

n = jumlah responden

2. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS), yaitu nilai rata-rata tingkat kepuasan suatu atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan:

Y_i = Nilai tingkat kepuasan

n = jumlah responden

3. Menghitung *Weighted Factor* (WF), merupakan persentase dari *nilai mean importance score* (MIS) pada tiap atribut terhadap nilai total *mean importance score* (MIS) dari seluruh atribut.

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum MIS} \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan:

WF = *Weight Factor*

X_i = Nilai tingkat kepentingan

$\sum MIS$ = Nilai *Mean Importance Score*

4. Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu nilai hasil perkalian antara *weight score* (WF) dengan *mean satisfaction score* (MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (5)$$

Keterangan:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factor*

MSS = Nilai *Mean Satisfaction Score*

5. Menetapkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor yang diperoleh melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI dihitung dengan membagi total *Weight Score* (WS) dengan nilai maksimum yang digunakan sebagai acuan.

$$CSI = \frac{WS}{5} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*

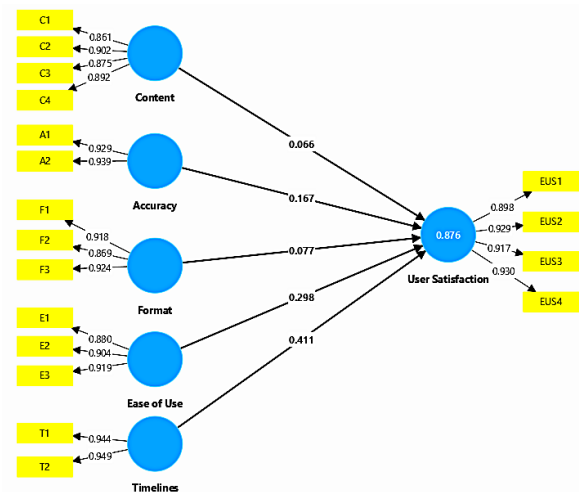
WS = *Weight Score*

Tabel 3. Kriteria Kepuasan CSI [12]

Interval	Kriteria
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Kurang Puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 2. Hasil *Outer Model*

Pada Gambar 2, merupakan model hubungan antar variabel dalam penelitian ini yang diolah menggunakan SmartPLS. Model tersebut menunjukkan pengaruh lima dimensi EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*) terhadap variabel *End User Satisfaction*.

a) *Convergent Validity*

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang ditunjukkan dalam Tabel 4, semua nilai loading factor lebih dari 0,7, sehingga telah memenuhi kriteria *convergent validity*. Oleh karena itu, semua indikator pada variabel penelitian dinyatakan valid.

Tabel 4. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Outer Loading
C1	0.861
C2	0.902
C3	0.875
C4	0.892
A1	0.929
A2	0.939
F1	0.918

F2	0.869
F3	0.924
E1	0.880
E2	0.904
E3	0.919
T1	0.944
T2	0.949
US1	0.898
US2	0.929
US3	0.917
US4	0.930

b) *Average Variance Extracted (AVE)*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE pada setiap variabel di atas 0,5, yang berarti variabel laten tersebut memenuhi kriteria dan layak digunakan dalam penelitian ini yang terdapat pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai *Average Variance Extraced (AVE)*

<i>Variabel</i>	<i>AVE</i>
Content	0.779
Accuracy	0.872
Format	0.817
Ease of Use	0.812
Timelines	0.896
User Satisfaction	0.844

c) *Discriminant Validity*

Pengujian discriminant validity dilakukan dengan memeriksa *Cross Loadings*. *Cross Loadings* menunjukkan bahwa korelasi antara indikator dengan konstruknya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap konstruk lebih baik dalam memprediksi indikatornya sendiri. Berdasarkan Tabel 6, seluruh nilai *cross loading* memenuhi kriteria *discriminant validity*. Oleh karena itu, model penelitian ini sudah memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Tabel 6. Nilai *Cross Loading*

	C	A	F	E	T	US
CI	0.861	0.719	0.577	0.744	0.616	0.713
C2	0.902	0.772	0.702	0.765	0.718	0.788
C3	0.875	0.791	0.617	0.756	0.708	0.737
C4	0.861	0.768	0.695	0.759	0.659	0.717
A1	0.822	0.929	0.710	0.747	0.655	0.739
A2	0.793	0.939	0.742	0.765	0.687	0.794
F1.	0.753	0.766	0.918	0.787	0.725	0.781
F2.	0.576	0.677	0.869	0.640	0.682	0.650
F3.	0.652	0.666	0.924	0.735	0.688	0.762
E1.	0.716	0.738	0.785	0.880	0.661	0.763
E2.	0.735	0.719	0.653	0.904	0.649	0.745
E3.	0.856	0.734	0.726	0.919	0.801	0.851
T1	0.746	0.678	0.675	0.713	0.944	0.808
T2	0.705	0.683	0.784	0.772	0.949	0.849
US1	0.743	0.717	0.674	0.785	0.789	0.898
US2	0.780	0.772	0.756	0.808	0.811	0.929
US3	0.744	0.773	0.797	0.782	0.822	0.917
US4	0.811	0.705	0.755	0.839	0.796	0.930

d) *Uji Reliabilitas*

Uji reliabilitas diuji dengan memeriksa nilai *Cronbach's alpha*, di mana nilai minimal yang diterima adalah 0,7. Dalam penelitian ini, nilai *cronbach's alpha* untuk keenam variabel yang digunakan melebihi 0,7, yang menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria keandalan dan layak digunakan dalam penelitian yang disajikan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. *Cronbach's alpha*

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Content	0.905
Accuracy	0.853
Format	0.888
Ease of Use	0.884
Timelines	0.884
User Satisfaction	0.938

B. Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam penelitian ini, pengujian t-test dilakukan dengan metode bootstrapping, dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai t-test > 1,96. Berdasarkan hasil uji yang dapat dilihat pada Tabel 4.8 dapat diketahui ada 2 jalur yang memenuhi syarat uji t-test dan hipotesisnya dapat diterima, yaitu E -> US dan T

-> US 3. Sedangkan jalur A -> US, C -> US, dan F -> US ditolak karena nilai t -test < 1.96.

Tabel 8. Nilai T-Test

Hubungan Penelitian	T Statistic	P Value	Keterangan
C -> EUS	0.528	0.598	Ditolak
A -> EUS	1.476	0.140	Ditolak
F -> EUS	0.664	0.507	Ditolak
E -> EUS	2.609	0.009	Diterima
T -> EUS	3.629	0.000	Diterima

Dari hasil pengujian diatas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa, *content* (C) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US), dengan nilai t -test 0,528 kurang dari 1,96 dan p -value 0,598 lebih dari 0,05. Dengan demikian, H1 ditolak. *Accuracy* (A) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US), dengan nilai t -test 1.476 kurang dari 1.96 dan p -value 0.140 lebih dari 0.05. Maka H2 ditolak. *Format* (F) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US), dengan nilai t -test 0.664 kurang dari 1.96 dan p -value 0.507 lebih dari 0.05. Maka H3 ditolak. *Ease of Use* (E) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US), dengan nilai t -test 2.609 lebih dari 1.96 dan p -value 0.009 kurang dari 0.05. Maka H4 diterima. *Timelines* (T) tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US), dengan nilai t -test 3.629 lebih dari 1.96 dan p -value 0.000 kurang dari 0.05. Maka H5 diterima.

C. Analisis Tingkat Kepuasan

Metode CSI diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap *Senayan Library Management System*, berdasarkan indikator-indikator yang telah dirancang sebelumnya.

Tabel 9. Nilai CSI

	MIS	MSS	WF	WS
CI	4,04	4,04	7,61	30,78
C2	4,07	4,07	6,87	28,00
C3	4,03	4,03	7,07	28,52
C4	4,26	4,26	7,11	30,27
A1	4,11	4,11	7,05	28,96
A2	4,11	4,11	6,95	28,55
F1.	4,11	4,11	6,97	28,63
F2.	4,07	4,07	7,61	31,02
F3.	4,07	4,07	7,77	31,67
E1.	4,19	4,19	7,13	29,90
E2.	4,12	4,12	6,67	27,47
E3.	4,12	4,12	7,35	30,27
T1	4,11	4,11	6,93	28,47
T2	4,13	4,13	6,87	28,37
US1	4,04	4,04	7,61	410,88
US2	4,07	4,07	6,87	30,78
US3	4,03	4,03	7,07	28,00
US4	4,26	4,26	7,11	28,52
Total	53,10			410,88

Nilai Persentase CSI dihitung dengan membagi skor *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan jadi perhitungannya ialah

$$CSI = \frac{410,88}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 82,18\%$$

Pada perhitungan diatas terlihat bahwa nilai yang diperoleh dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengguna SLiMS adalah 82,18%. Berdasarkan tabel 3 nilai CSI yang diperoleh dari hasil pengolahan data berada pada kriteria 81%-100% yang artinya indeks kepuasan pengguna *Senayan Library Management System* di MAN 1 Jombang pada kriteria Sangat Puas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap analisis kepuasan pengguna *Senayan Library Management System* (SLiMS) menggunakan metode EUCS, dapat disimpulkan bahwa variabel *Content*, *Accuracy* dan *Format* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, menunjukkan bahwa pengguna tidak terlalu memperhatikan isi informasi, akurasi data, maupun tampilan format. Sebaliknya, variabel *Ease of Use* dan *Timeliness* berpengaruh signifikan, yang berarti kemudahan penggunaan serta ketepatan waktu informasi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 82,18%, terutama dipengaruhi oleh variabel Ease of Use dan Timeliness. Secara keseluruhan, hal ini mencerminkan bahwa SLiMS mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. V. Rondonuwu, i. Zega, m. Hardiyanti, and d. T. Kurniawan, "implementasi sistem informasi perpustakaan slims di universitas pignatelli triputra,"
- [2] K. P. Dan kebudayaan, "kementerian pendidikan dan kebudayaan.," 2020. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2020/11/slim-s-9-bulian-inovasi-terbaru-bidang-perpustakaan>. (accessed sep. 26, 2024).
- [3] Sri wahyuni; elva rahmah, "pengembangan koleksi perpustakaan di perpustakaan kopertais wilayah x," *j. Ilmu inf. Perpust. Dan kearsipan*, vol. 1, no. 1, september, pp. 351–357, 2012.
- [4] A. Pambudi, a. Setyadi, and a. T. Kurniawan, "persepsi pemustaka pada layanan internet di perpustakaan politeknik negeri semarang," *j. Ilmu perpust.*, vol. 4, no. 2, pp. 134–147, 2015.
- [5] D. Rahmawati and t. Hidayat, "analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (sina) universitas islam syekh yusuf tangerang berdasarkan insturmen *End User Computing Satisfaction* (eucs)," *jutis (jurnal tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 21–30, 2021.
- [6] Sadika, P. H., Neyland, J. S., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI):(Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52-61.
- [7] Ningrum, P. W. E., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analysis of User Satisfaction MELISA using End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(3), 237-249.
- [8] Trisya, C. P. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jenius Menggunakan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*.
- [9] Agustia, F. K. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau dengan Metode EUCS. *UIN Suska Riau*.
- [10] Sadika, P. H., Neyland, J. S., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI):(Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52-61.
- [11] Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.
- [12] Haerani, K., Imtihan, K., & Murniati, W. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Statisfaction (EUCS) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(4), 845-854.