

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diketahui beberapa hal atau faktor untuk kesuksesan *website Stikom Library* berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa kesuksesan *website Stikom Library* dapat dilihat dari persepsi mahasiswa Stikom Surabaya dari nilai rata-rata nilai masing-masing variabel dari jawaban kuisioner berkisar antara 3,37 sampai dengan 3,43.
2. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan atau mempunyai pengaruh kuat terhadap Kepuasan Pengguna dengan memiliki nilai probabilitas  $0,003 < 0,005$ , variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan dengan memiliki nilai probabilitas  $0,001 < 0,005$ , variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih dengan memiliki nilai probabilitas  $0,000 > 0,005$ , hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel tersebut.
3. Pada analisis penelitian ini memiliki pengaruh langsung antar variabel penelitian yaitu Kualitas Sistem memberikan efek langsung terbesar kedua senilai 54% pada Kepuasan Pengguna, sehingga *website Stikom Library* membantu mahasiswa dengan memenuhi kebutuhan serta manfaat yang

tepat dan Kualitas Layanan memberikan efek langsung terbesar senilai 90% pada Kepuasan Pengguna, hal tersebut menunjukkan bahwa *website Stikom Library* membantu mahasiswa terkait layanan yang ada pada perpustakaan melalui *live chat*, *SIR*, *Catalog Online*, *e-Resources Center*, *Stikom Dreamspark* dalam penunjang perkuliahan. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung antar variabel penelitian ini adalah Kualitas Sistem memberikan efek tidak langsung terbesar senilai 56% pada Manfaat Bersih dengan melalui variabel mediasi Kepuasan Pengguna, hal tersebut menunjukkan bahwa *website Stikom Library* memberikan manfaat terhadap mahasiswa terkait informasi, layanan dengan mediasi kepuasan penggunaan mahasiswa terhadap *website* tersebut.

4. Dan dari analisis penelitian ini, dapat diketahui variabel mediasi Kepuasan Penggunaan (Y2) mampu meningkatkan korelasi antara variabel Kualitas Sistem pada Manfaat Bersih sebesar 56%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa Stikom Surabaya dengan kualitas sistem *website Stikom Library* yang baik mampu meningkatkan kepuasan Pengguna mahasiswa terhadap manfaat yang diperoleh, sehingga dapat meningkatkan penggunaan mahasiswa. Dan variabel mediasi Kepuasan Penggunaan (Y2) mampu meningkatkan korelasi antara variabel Kualitas Layanan pada Manfaat Bersih sebesar 54%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa Stikom Surabaya dengan kualitas layanan yang ada pada *website Stikom Library* yang baik mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna mahasiswa dari manfaat bersih penggunaan *website Stikom Library*.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang lebih berpengaruh terhadap kesuksesan *website Stikom Library* adalah Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, dan Kualitas Sistem yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna untuk berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Serta Kualitas Layanan yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh kuat terhadap Manfaat Bersih. Hal ini menjelaskan bahwa *website Stikom Library* masih memiliki kualitas sistem dan kualitas layanan yang kurang optimal dalam layanan perpustakaan Stikom Surabaya.

## 5.2. Saran

Dari hasil analisis penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna yang lebih menjadi fokus bagi pihak perpustakaan Stikom Surabaya dalam mengembangkan *website Stikom Library* yaitu pihak perpustakaan mengoptimalkan sistem *website Stikom Library* dengan disosialisasikan dan mengoptimalkan layanan dan sistem *webstie Stikom Library*, karena semakin baik kualitas layanan dan sistem dapat meningkatkan kepuasan penggunaan mahasiswa serta semakin banyak mahasiswa yang menggunakan.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, yaitu pada pengambilan sampel dilakukan secara acak. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan hal itu dalam proses pengambilan data, karena hal tersebut dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan penggunaan terhadap kualitas yang ada pada *website Stikom Library*.