

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA PERPUSTAKAAN DIGITAL**(Studi kasus pada *open library* Universitas Telkom)*****FACTORS INFLUENCING USER SATISFICATION AND LOYALTY TO DIGITAL LIBRARY******(Case study on open library Telkom University)*****Reynaldi Saputra¹, DR. Teguh Widodo, S.E., S.T., M.M.^{1,2,3}**

Prodi S1 MBTI, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

1reynaldi@student.telkomuniversity.co.id, 2teguhwi@telkomuniversity.co.id**Abstrak**

Open library merupakan sebuah *platform knowledge management* yang berada dibawah Universitas Telkom, dimana *Open library* ini memiliki prinsip untuk berperan aktif dalam mengakuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagi pengetahuan. Dengan melihat pertumbuhan perpustakaan digital yang meningkat di setiap Universitas di Indonesia, serta melihat fenomena yang masih belum terikatnya (*loyal*) pengguna pada *Open library*. Penelitian ini menggunakan model TAM dan menggunakan variabel *DL's affinity (perceived importance)*, *user satisfication*, *user loyalty*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel *perceived ease of use*, *DLs' affinity* terhadap *perceived usefulness*, serta variabel *perceived usefulness* terhadap *user satisfication* dan *user satisfication* terhadap *user loyalty* pada pengguna *open library* Universitas Telkom.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan pada mahasiswa Universitas Telkom sebagai pengguna utama dengan 200 responden. Penelitian ini menggunakan metode *non- probability sampling* dengan tipe *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan model persamaan structural (SEM) serta menggunakan skala ordinal dengan 15 pertanyaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *perceived ease of use* dan *DL's affinity* signifikan terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* signifikan terhadap *user satisfication*, serta *user satisfication* terhadap *user loyalty*, dan *perceived ease of use* dan *DL's affinity* berpengaruh langsung terhadap *user loyalty*, dan *DL's affinity* berpengaruh terhadap *user satisfication*. Adapun variabel *perceived ease of use* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfication*.

Kata Kunci: *TAM*, *Perceived ease of use*, *Perceived usefulness*, *DL'ss affinity*, *User satisfication*, *User loyalty*.

Abstract

Open library is a knowledge management platform that is under Telkom University, This open library has the principle to play an active role in acquiring knowledge, managing knowledge, and sharing knowledge. Looking at the growth of digital libraries that are increasing at every university in Indonesia, and see the phenomenon that is still not bound (loyal) users in the Open library. This study uses the TAM model and uses DL's affinity variables (perceived importance), user satisfaction, user loyalty.

The purpose of this study was to determine the effect of variables perceived ease of use, DL's affinity on perceived usefulness, and perceived usefulness variables on user satisfaction and user satisfaction on user loyalty on Telkom University open library users.

The research method uses a quantitative approach. Data collection was conducted on Telkom University students as the main users with 200 respondents. This study uses a non-probability sampling method with convenience sampling type. This study uses a structural equation model (SEM) and uses an ordinal scale with 15 questions.

The results of this study show that the variables perceived ease of use and DL's affinity are significant for perceived usefulness, significant perceived usefulness for user satisfaction, and user satisfaction on user loyalty, and perceived ease of use and DL's affinity directly affect user loyalty, and DL's affinity affects user satisfaction. The variables perceived ease of use directly do not have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: TAM, Perceived ease of use, Perceived usefulness, DL's affinity, User satisfaction, User loyalty.

1. PENDAHULUAN

Open library adalah sebuah platform *knowledge management* yang berada dibawah Universitas Telkom, dimana *Open Library* ini memiliki prinsip untuk berperan aktif dalam mengakuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagi pengetahuan. Kata *Open* pada "*Open Library*" memiliki filosofi yang berarti keterbukaan untuk menerima semua jenis *knowledge*, terbuka untuk berbagi *knowledge* dengan *knowledge management* lain dan terbuka untuk siapapun yang ingin belajar.

Sistem Perpustakaan Telkom University telah mengembangkan sebuah sistem informasi perpustakaan berbasis *web* yaitu *Open Library Telkom University*. Sistem ini di kembangkan untuk menjawab kebutuhan internal akan adanya sistem informasi perpustakaan yang baik dan sesuai kebutuhan. Sistem ini dibuat secara *online* dan bisa diakses dengan komputer melalui jaringan komputer secara cepat dan mudah dari jarak dekat maupun jarak jauh. *Open Library* atau perpustakaan terbuka adalah sebuah proyek *online* yang dimaksudkan untuk menciptakan "satu halaman *web* untuk setiap buku yang pernah diterbitkan". *Open Library* yaitu sebuah proyek, perangkat lunak terbuka, data terbuka, dokumentasi terbuka, dan mereka menerima kontribusi dari siapapun. Apakah anda memperbaiki kesalahan ketik, tambahkan buku dan lain-lain.

Kemudahan mengakses sebenarnya sudah menjadi bagian yang tak terlepas dari keterpakaian atau kegunaan. Namun terkadang kemudahan akses tidak selalu diperoleh pada situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi, sehingga pengguna kesulitan dalam menggunakan informasi yang tersedia pada *web* perpustakaan Perguruan Tinggi tersebut.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang mengadopsi *theory of reasoned action* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975)^[1]. TAM merupakan model yang mengaitkan antara keyakinan kognitif dengan sikap dan perilaku individual terhadap penerimaan teknologi. Menurut Davis (1989)^[2] *Technology Acceptance Model (TAM)* memprediksi penerimaan penggunaan terhadap teknologi berdasarkan pengaruh dari dua faktor kognitif yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

a. *Perceived ease of use*

Menurut Davis et al. (1989) dalam (Rukmiyati dan Budiarta, 2016)^[2] PEOU merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. PEOU memperlihatkan bahwa pengguna sistem informasi atau teknologi merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan, Pengguna tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, Sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinana akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

b. *Perceived usefulness*

Menurut Davis et al. (1989) dalam (Rukmiyati dan Budiarta, 2016)^[3] *Perceived of usefulness (PU)* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived of usefulness* (manfaat yang dirasakan) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

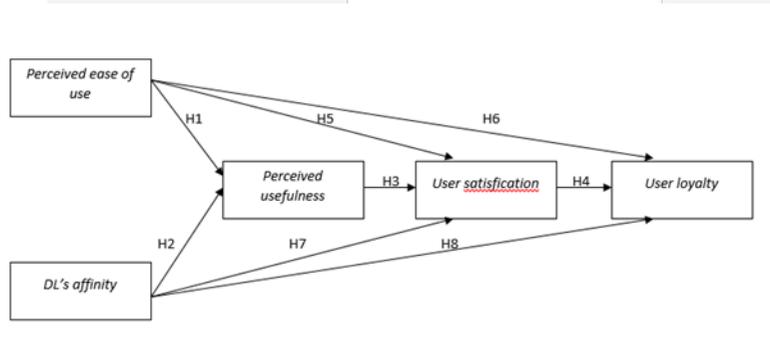
2.2 DL's affinity (digital library affinity)

Teori *affinity* telah digunakan untuk mengevaluasi sikap yang ditunjukkan individu kepada media dan isinya (*content*) (Perse, 1986; Rubin & Perse, 1988) ^[4]. Dalam penelitian ini, daya tarik perpustakaan *digital* dikonseptualisasikan sebagai perasaan pentingnya perpustakaan *digital* bagi pengguna untuk menunjang kebutuhan akademik. Pustakawan dan penyedia layanan perlu membuat usaha-usaha yang cukup besar untuk membangun dan mengorganisasi sumber daya informasi *digital* seperti abstrak, *full-text databases*, dan databases khusus (Zha, Li & Yan, 2012) ^[5].

2.3 Kepuasan dan Loyalitas

Kepuasan adalah bagian penting dalam membangun *Information System Success* (DeLone & McLean, 2004) ^[6]. Dalam penelitian (Fang Xu, Jia Tina Du, 2018) ^[7] menemukan bahwa kepuasan dapat diprediksi dan biasanya digunakan sebagai tolak ukur untuk mempengaruhi minat dan perilaku. Kepuasan dapat diartikan sepenuhnya oleh sikap dan perilaku (Ajzen & Fishbein, 1980; Wixom & Todd, 2005) ^[8].

Loyalitas diartikan sebagai perasaan kasih sayang pengguna kepada sebuah perusahaan, produk, layanan (Jones and Sasser, 1995) ^[9]. Mengadopsi dari defenisi tersebut dapat diartikan bahwa loyalitas pengguna sebagai perasaan kasih sayang yang diberikan kepada perpustakaan digital terkait sumber daya informasi dan layanan. Loyalitas pengguna kepada perpustakaan digital akan menjadi alasan untuk menggunakan lagi perpustakaan *digital*, dan merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak tertarik untuk mencari sumber informasi baru dan lain sebagainya. Dalam penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi faktor-faktor seperti kualitas koleksi, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan, fasilitas, layanan, dan aksesibilitas yang dipengaruhi loyalitas di Perpustakaan akademik (Bakti & Sumaedi, 2013) ^[10] dan perpustakaan publik (Keshvari et al., 2015; Bae & Cha, 2015) ^[11].



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. Metodologi Penelitian

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan structural equation modeling (SEM). Sedangkan, metode estimasi pada SEM yang menggunakan software aplikasi LISREL pada penelitian ini adalah maximum likelihood estimation (MLE). Menurut Ghazali (2014)^[12], ukuran sampel yang disarankan untuk penggunaan estimasi MLE adalah sebesar 100-200. Berdasarkan data tersebut, penelitian ini memutuskan sampel yang digunakan sebesar 200 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan ketika anggota dalam populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel dan tidak diketahui apakah memiliki peluang yang sama atau berbeda (Indrawati, 2015:169)^[13].

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur pengaruh positif dan signifikan antar variabel *perceived ease of use*, *DL's affinity* terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*, *user satisfaction* terhadap *user loyalty*, serta pengaruh secara langsung antar variabel *perceived ease of use* dan *DL's affinity* terhadap *user satisfaction*, dan pengaruh secara langsung *perceived ease of use* dan *DL's affinity* terhadap *user loyalty*.

4.1 Uji validitas dan realibilitas

Berikut adalah uji validitas dan realibilitas:

Tabel 1 Hasil Uji validitas dan reliabilitas

Variabel	Indikator	T-value	Loading factors	Error variance	Construct Reliability	Avg. Variance Extracted
Perceived Ease of Use	PEOU1	42.93	0.96	0.68	1.92	0.87
	PEOU2	38.20	0.94	0.12		
	PEOU3	16.42	0.89	0.12		
Perceived usefulness	PU1	34.01	0.92	0.16	1.49	0.85
	PU2	44.06	0.95	0.11		
	PU3	25.41	0.89	0.22		
DL's Affinitas	AFF1	31.94	0.93	0.14	1.95	0.69
	AFF2	18.18	0.80	0.37		
	AFF3	16.93	0.75	0.44		
User satification	US1	24.68	0.91	0.18	1.22	0.93
	US2	79.62	0.98	0.041		
	US3	105.07	1	0.0031		
User Loyalty	LOY1	23.82	0.87	0.25	1.96	0.68
	LoY2	18.15	0.91	0.17		
	LOY3	13.70	0.68	0.54		

Dengan menggunakan semua indikator pada setiap variabel, uji validitas dan reliabilitas dapat dilanjutkan dengan melihat *construct reliability*, dan *average variance extracted* seperti yang direncanakan sebelumnya. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua indikator memiliki *loading factors* diatas 0.50, yang berarti semua indikator merupakan alat ukur yang valid untuk mengukur variabelnya masing-masing. Selain itu, *t-value* indikator-indikator yang digunakan memiliki nilai 1.96 dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Hal tersebut menunjukkan hubungan yang kuat antara setiap variabel dengan indikator-indikatornya (Widodo, 2015) ^[14]. Uji validitas dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) juga menunjukkan hasil yang baik, yaitu setiap variabel memiliki nilai AVE diatas 0.50. Nilai AVE diatas 0.50 mengindikasikan bahwa indikator-indikator pada suatu variabel sudah dapat menyatu dan dapat mewakili variabel tersebut. Begitu juga dengan nilai *construct reliability* yang digunakan untuk menguji reliabilitas, semua variabel yang digunakan menunjukkan uji reliabilitas yang baik, yaitu diatas 0.7. Secara keseluruhan, Tabel 1 menunjukkan bahwa indikator-indikator pada setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini merupakan alat ukur yang valid dan reliabel.

4.2 Menilai Kelayakan Model Regresi (Goodness Of Fit Test Statistic)

Merupakan uji yang digunakan untuk menilai kelayakan model regresi

<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut- Off value</i>	Hasil Penelitian	Tingkat Kecocokan
<i>Absolute Fit Indices</i>			
<i>X² Significance Probability</i>	≥ 0.05	0.12	<i>Good fit</i>
<i>GFI</i>	≥ 0.90	0.80	<i>Good fit</i>
<i>RMSEA</i>	≤ 0.07	0.045	<i>Good fit</i>
<i>RMR</i>	≤ 0.08	0.057	<i>Good fit</i>
<i>SRMR</i>	≤ 0.08	0.057	<i>Good fit</i>
<i>Nor. Chi-square (X²/DF)</i>	< 3	1.39	<i>Good fit</i>
<i>Incremental Fit Indices</i>			
<i>NFI</i>	≥ 0.90	0.99	<i>Good fit</i>

<i>TLI (NNFI)</i>	T	≥ 0.90	1	<i>Good fit</i>
<i>CFI (RNI)</i>	a	≥ 0.90	1	<i>Good fit</i>
<i>RFI</i>	b	≥ 0.90	0.98	<i>Good fit</i>

e
1

2

<i>IFI</i>		≥ 0.90	1	<i>Good fit</i>
<i>Parsimony Fit Indices</i>				
<i>AGFI</i>	S	≥ 0.90	0.68	<i>Good fit</i>
<i>PNFI</i>	u	≥ 0.50	0.72	<i>Good fit</i>
<i>PGFI</i>	m b	≥ 0.50	0.50	<i>Good fit</i>

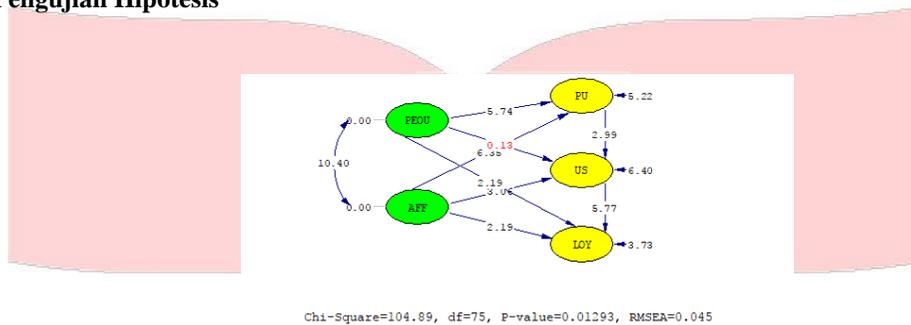
e

sumber: data yang telah diolah penulis, 2018

Pada hasil penilaian GOF, kriteria *cut-off value* pada tabel 4.3 yang terdapat pada kategori *Absolute Fit Indice*, *Parsimony Normed Fit Index (PNFI)* dan *Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI)* telah di sesuaikan dengan hasil penelitian ini maka terlihat bahwa tingkat kecocokan dari hasil penelitian kali ini mencapai tingkat *Good Fit* yang berarti dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian ini kecocokan seluruh modelnya sudah baik (*Good Fit*).

Suatu model struktural dapat dikatakan cocok (*good fit*) jika minimal 5 indeks dari hasil pengukuran *Goodness of fit* memenuhi kriteria kecocokan (Widodo, 2015)^[15]. Pengujian nilai *Chi-square* memberikan hasil yang kecil sehingga nilai *p-value* nya mencapai 0.40. Nilai *chi-square* dapat berkurang dan nilai probabilitas atau *p-value* dapat meningkat seiring dengan jumlah sampel yang bertambah dengan batas hasil signifikan pada *p-value* menunjukkan hasil sama dengan atau lebih besar dari 0.05 (Hair *et al*, 2010:666)^[16].

4.3 Pengujian Hipotesis



Gambar 2

Gambar 2 menunjukkan *T-value* pada setiap hubungan antar variabel pada penelitian ini yang didapat dari program LISREL. Angka yang berwarna hitam menunjukkan *T-value* yang bernilai lebih dari 1.96 atau kurang dari -1.96, dengan kata lain hubungan antar variabel yang berpengaruh signifikan. Sebaliknya *T-value* yang berwarna merah menunjukkan hubungan antar variabel yang tidak signifikan. *Perceived ease of use* dan *DL's affinity* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, dengan nilai *T-value* masing-masing sebesar 6.35 dan 5.74, *perceived usefulness*, *DL's affinity* menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dengan *T-value* masing-masing sebesar 2.99 dan 3.06, Sedangkan *perceived ease of use* menunjukkan hasil yang tidak signifikan terhadap *user satisfaction* karena memiliki nilai *T-value* dibawah 1.96 yaitu sebesar 0.13. Sementara hubungan semua variabel terhadap *user loyalty* menunjukkan hasil yang positif dan signifikan dengan nilai *T-value* masing-masing sebesar 2.19, 2.19, dan 5.77.

4.3.1 koefisien regresi

Hipotesis	Koefisien Regresi	T-value	Hasil
H1: PEOU + → PU	0.46	5.74	H1 Diterima
H2: AFF + → PU	0.46	6.35	H2 Diterima
H3: PU + → US	0.45	2.99	H3 Diterima
H4: US + → LOY	0.59	5.77	H4 Diterima
H5: PEOU + → US	0.02	0.13	H5 Ditolak
H6: PEOU + → LOY	0.18	2.19	H6 Diterima
H7: AFF + → US	0.35	3.06	H7 Diterima
H8: AFF + → LOY	0.23	2.96	H8 Diterima

Tabel 4.4 dapat menjawab pertanyaan penelitian ini, yaitu koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh antar variabel yang sudah dihipotesiskan dan *t-value* yang menunjukkan signifikan pengaruh antar variabel. Berdasarkan hasil olahan program LISREL yang ditunjukkan pada tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa H1, H2, H3, H4, H6, H7, dan H8 diterima. Sebaliknya, H5 ditolak.

4.3.2 Persamaan Struktural

$$PU = 0.45*PEOU + 0.45*AFF, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = 0.67$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa variabel PU dipengaruhi oleh variabel PEOU, dan AFF, dengan nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel yang tertera sebelum nama variabel tersebut. Selain nilai koefisien pada persamaan structural juga terdapat informasi yang menunjukkan hasil R^2 dan error variance. R^2 yang bernilai 0.67, yang menunjukkan bahwa 67% dari PU dapat dijelaskan dari variabel-variabel yang ada dalam model persamaan. Sedangkan 33% sisanya disebabkan oleh adanya error pada saat pengukuran sehingga terdapat kemungkinan bahwa masih ada variabel lain yang menjelaskan PU yang dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

$$US = 0.41*PU + 0.025*PEOU + 0.38*AFF, \text{ Errorvar.} = 0.43, R^2 = 0.57$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa variabel US dipengaruhi oleh variabel PU, PEOU, dan AFF, dengan nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel yang tertera sebelum nama variabel. Selain nilai koefisien regresi persamaan structural diatas juga menunjukkan informasi R^2 dan *error variance*. R^2 yang bernilai 0.57, yang menunjukkan bahwa 57% dari US dapat dijelaskan dari variabel-variabel yang sudah ada dalam model. Sedangkan 43% sisanya disebabkan oleh adanya error pada saat pengukuran sehingga masih terdapat kemungkinan bahwa masih ada variabel lain yang menjelaskan US yang dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

$$LOY = 0.57*US + 0.20*PEOU + 0.23*AFF, \text{ Errorvar.} = 0.21, R^2 = 0.79$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa variabel LOY dipengaruhi oleh variabel US, PEOU, AFF, dengan nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel yang tertera sebelum nama variabel. Selain nilai koefisien regresi, persamaan structural diatas menunjukkan juga informasi R^2 dan *error variance*. R^2 yang bernilai 0.79 pada persamaan diatas menunjukkan bahwa 79% dari LOY dapat dijelaskan dari variabel-variabel yang sudah ada dalam model. Sedangkan 21% sisanya disebabkan adanya *error* pada saat pengukuran sehingga masih terdapat kemungkinan bahwa masih ada variabel lain yang dapat menjelaskan LOY yang dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

5. Kesimpulan

- a. Kemudahan dalam penggunaan Open library berpengaruh terhadap keunggulan dan manfaat yang didapat dari penerimaan inovasi layanan open library. Kemudahan yang diberikan layanan open library dapat membuat pengguna menggunakan layanan ini, karena terdapat manfaat setelah pengguna open library. Manfaat yang pengguna dapatkan bisa berupa mudahnya pencarian buku dan informasi pembelajaran dengan lebih cepat, mempermudah mereka dalam mengerjakan tugas dsb. Pernyataan ini sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang menyebutkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Maka dari itu, kemudahan dalam mengakses informasi di open library dinilai memberikan manfaat yang telah dipaparkan oleh penulis diatas.
- b. Affinity DL's (*perceived importance*) ternyata memeberikan manfaat yang menyebabkan mahasiswa untuk bersedia menjadikan *open library* sebagai sumber informasi. Hal ini telah terlihat dari uji hipotesis yang dilakukan bahwa affinity DL's berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Oleh karena itu semakin pentingnya perpustakaan digital bagi mahasiswa maka akan mempengaruhi manfaat yang mereka rasakan dari *open library*.
- c. Open library dipandang sebagai inovasi teknologi yang memilki keunggulan yang unik dan bermanfaat sehingga mampu menjadi sumber informasi bagi mahasiswa Universitas Telkom. Pernyataan ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menyebutkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction. Maka dari itu, kemudahan yang bermanfaat memeberikan tingkat kepuasan mahasiswa Univesitas Telkom dalam mengakses informasi.
- d. Keterikatan pengguna (*user loyalty*) dipengaruhi secara langsung oleh kemudahan konten dalam mengakses open library. Ditunjukkan dalam uji hipotesis bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user loyalty*. Dimana untuk meningkatkan loyalitas pengguna hanya dibutuhkan dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi di open library. Meskipun tanpa adanya manfaat atau kegunaan yang dirasakan oleh pengguna sudah cukup untuk memuat mereka menggunakan open library lagi.

Daftar pustaka

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. N. J.: Prentice-Hall
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319e340.
- Ghozali, I., & Fuad. (2005). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Perse, E. M. (1986). *Soap opera viewing patterns of college students and cultivation*. Journal of Broadcasting and Electronic Media, 30(2), 175e193.
- Rukmiyati dan Budiarta. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi* (Studi Empiris Pada Hotel berbintang di Provinsi Bali). E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 5(1), h: 115-142.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis kombinasi (mixed methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, W. S. (2007). Analisis Antecedent Loyaltas Pelanggan Telkom Flexi Trendy di Semarang Tahun 2007. *Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom*.
- Zha, X. J., Li, J., & Yan, Y. L. (2012). *Understanding usage transfer from print resources to electronic resources: A survey of users of Chinese university libraries*. Serials Review, 38(2), 93e98

