

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI IPUSNAS,
EPERPUSDIKBUD, DAN CANDIL BERBASIS ULASAN DIGITAL**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Oleh
Wening Winursita
2008940

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2024**

LEMBAR HAK CIPTA

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI IPUSNAS,
EPERPUSDIKBUD, DAN CANDIL BERBASIS ULASAN DIGITAL**

Oleh : Wening Winursita

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Wening Winursita
Universitas Pendidikan Indonesia
2024

Hak Cipta dilindungi Undang – Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Wening Winursita
2008940

**ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI IPUSNAS,
EPERPUSDIKBUD, DAN CANDIL BERBASIS ULASAN DIGITAL**

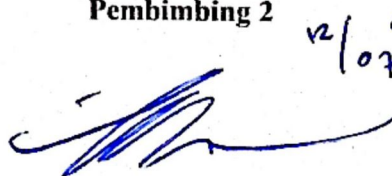
Disetujui dan disahkan,
Pembimbing 1



11/10/2024

Dr. Riche Cynthia Johan, M. Si
NIP. 197611152001122001

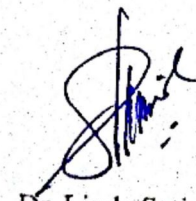
Pembimbing 2



12/10/24

Gema Rullyana, M.I.Kom
NIP. 198811192015041005

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Linda Setiawati, M.Pd
NIP. 196908021994122000

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi saya dengan judul “Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Ipusnas, Eperpusdikbud, dan Candil Berbasis Ulasan Digital” seluruh isinya adalah sepenuhnya benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Wening Winursita

NIM. 2008940

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih dan Pemurah, *alhamdulillah*, penelitian yang berjudul “**Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Ipusnas, Eperpusdikbud, dan Candil Berbasis Ulasan Digital**” dapat terselesaikan. Sholawat serta salam juga tidak luput untuk dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan seluruh umatnya.

Penelitian ini merupakan kewajiban penulis dalam menyelesaikan studi S1 pada program studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini membahas terkait pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital seluler yang diunggah pada pusat distribusi aplikasi seluler.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan ataupun keterampilan yang dikuasai. Oleh karenanya, peneliti mengharapkan kritik dan masukan yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, dapat memberi manfaat bagi pembaca dan kontribusi positif terhadap perkembangan penelitian dalam disiplin ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Cimahi, 16 Juli 2024

Penyusun,

Wening Winursita

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala karunia-Nya kepada seluruh makhluk di muka bumi tanpa terkecuali. Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, tidak jarang peneliti menemukan kendala dan hambatan. Namun, dengan izin-Nya, akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan. Tentunya, penelitian ini dapat selesai dengan melibatkan beberapa pihak yang turut membantu. Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada

1. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dorongan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Hj. Linda Setiawati selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Informasi UPI serta Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu proses jalannya penelitian ini
3. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan dan dukungan untuk menyelesaikan penelitian dengan baik.
4. Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan dan dukungan untuk menyelesaikan penelitian dengan baik.
5. Seluruh Dosen Perpustakaan dan Sains Informasi UPI yang telah menyampaikan pengetahuan, wawasan dan keterampilan selama peneliti menempuh masa perkuliahan.
6. Bapak Riksa Alhasil yang turut membantu dalam menyediakan keperluan administrasi yang dibutuhkan.
7. Teman seperbimbingan, Ananda, Bella, Gina, Nurul, Oetami yang menjadi tempat berdiskusi dan membantu satu sama lain.
8. Teman-teman terdekat, Awalia, Amaliah, Eka, Fadila, Ghaitsa, dan Anisa Sofia yang memberikan dukungan.
9. Teman-teman Perpusinfo 2020 yang telah bersama berjuang dari awal masa perkuliahan hingga saat ini.

10. Teman-teman Lingkar Indonesia Pintar yang juga memberi dukungan serta doa.

Untuk berbagai pihak dan hal-hal lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

ABSTRAK

Wening Winursita (2008940). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi iPusnas, Eperpusdikbud, dan Candil Berbasis Ulasan Digital. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2024).

Keberadaan aplikasi seluler di platform distribusi aplikasi tidak terlepas dengan adanya ulasan digital. Ulasan digital dapat memberikan pengaruh terhadap citra aplikasi karena di dalamnya terkandung pengalaman pengguna terhadap pemakaian aplikasi tersebut. Informasi pengalaman pengguna juga dapat berguna bagi pengelola aplikasi untuk meningkatkan layanan aplikasi. Saat ini, tersedia berbagai platform aplikasi perpustakaan digital yang dikembangkan di Indonesia, di antaranya Aksaramaya, Gramedia Digital, dan Kubuku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi pengalaman pengguna pada platform perpustakaan digital tersebut dengan dengan direpresentasikan oleh iPusnas dari Aksaramaya, Eperpusdikbud dari Gramedia Digital dan Candil dari Kubuku. Metode yang dilakukan menggunakan metode text mining dan deskriptif kualitatif dengan pendekatan campuran eksplanatori berurutan. Data yang digunakan diambil melalui situs Google Play Store dengan bantuan program Instant Data Scraper serta mengacu pada teknik *purposive sampling*. Data yang dianalisis ditentukan dengan formula Slovin sehingga didapatkan jumlah sampel data sebanyak 394 ulasan iPusnas, 270 ulasan Eperpusdikbud dan 141 ulasan Candil. Proses analisis dengan teknik text mining dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman Python untuk mengetahui sebaran sentimen dan kata-kata pada ulasan digital. Sedangkan analisis kualitatif dilakukan untuk mengelompokkan ulasan ke dalam sentimen dan aspek-aspek pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan pada setiap perpustakaan digital memiliki tanggapan positif dan negatif yang diberikan oleh pengguna. Pengalaman pengguna dalam ulasan digital dapat teridentifikasi menggunakan indikator aspek *usability* dan *usefulness*, kecuali pada salah satu indikator *usability* yaitu *terminology*, peneliti tidak menemukan ulasan yang mengandung atribut *terminology*.

Kata Kunci : pengalaman pengguna, perpustakaan digital, ulasan digital.

ABSTRACT

Wening Winursita (2008940). User Experience Analysis of iPusnas, Eperpusdikbud, and Candil Applications Based on Digital Reviews. Thesis, Library and Information Science Program, Faculty of Education, Indonesia University of Education (2024).

The existence of mobile applications on application distribution platforms can't be separated from digital reviews. Digital reviews can influence on application's image because they contain user experiences of using the application. User experience information can also be useful for application managers to improve the application services. Currently, there are various digital library platforms developed in Indonesia, including Aksaramaya, Gramedia Digital, and Kubuku. This research aims to analyze and identify user experiences on these digital library platforms, represented by iPusnas from Aksaramaya, Eperpusdikbud from Gramedia Digital, and Candil from Kubuku. The methods used were text mining and the descriptive qualitative with sequential explanatory mixed methods approach. The data used was collected through the Google Play site with Instant Data Scraper program by referring to the purposive sampling technique. The amount of data was determined based on the Slovin formula, with a total of 394 of iPusnas's reviews, 270 of Eperpusdikbud's reviews, and 141 of Candil's reviews. The analysis process with text mining techniques is carried out using the Python programming language to determine the distribution of sentiments and words in digital reviews. Meanwhile, qualitative analysis was conducted to categorize the reviews into sentiments and aspects of the user experience. The results of this study show that each digital library has positive and negative responses given by users. User experience in digital reviews can be identified using indicators of usability and usefulness aspects; except for one of the usability indicators, namely terminology, researchers didn't find reviews containing terminology attributes.

Keywords : user experience, digital library, digital reviews.

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.2.1 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Umum.....	10
1.3.2 Tujuan Khusus.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Struktur Organisasi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Perpustakaan Digital.....	12
2.1.1 Kerangka Kerja Perpustakaan Digital.....	13
2.1.2 Komponen Perpustakaan Digital.....	14
2.1.3 Perpustakaan Digital Berbasis Aplikasi Seluler.....	16
2.1.3.1 iPusnas.....	18
2.1.3.2 Eperpusdikbud.....	23

2.1.3.3 Candil.....	26
2.1.4 Layanan Perpustakaan Digital Berbasis Aplikasi.....	30
2.2 Pengalaman Pengguna.....	31
2.2.1 Pengalaman Pengguna dalam Ulasan Digital.....	31
2.2.2 Pengalaman Pengguna terhadap Perpustakaan Digital.....	32
2.3 Analisis Penelitian Terdahulu.....	35
2.4 Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Prosedur Penelitian.....	41
3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Analisis Data.....	43
3.6.1 Text Mining.....	43
3.6.1.1 Teknologi dalam Text Mining.....	45
3.6.1.2 Proses Text Mining.....	45
3.6.2 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Pengumpulan Ulasan Digital.....	48
4.2 Praproses Teks Ulasan Digital.....	49
4.3 Analisis Ulasan Digital.....	54
4.3.1 Analisis Sentimen Pengalaman Pengguna.....	54
4.3.1.1 iPusnas.....	55
4.3.1.1.1 Distribusi Sentimen.....	55
4.3.1.1.2 Distribusi Kata dalam Kelompok Sentimen.....	57
4.3.1.1.3 Distribusi Frasa dalam Kelompok Sentimen.....	60
4.3.1.2 Eperpusdikbud.....	62
4.3.1.2.1 Distribusi Sentimen.....	62

4.3.1.2.2 Distribusi Kata dalam Kelompok Sentimen.....	64
4.3.1.2.3 Distribusi Frasa dalam Kelompok Sentimen.....	67
4.3.1.3 Candil.....	69
4.3.1.3.1 Distribusi Sentimen.....	69
4.3.1.3.2 Distribusi Kata dalam Kelompok Sentimen.....	71
4.3.1.3.3 Distribusi Frasa dalam Kelompok Sentimen.....	74
4.3.2 Analisis Pengalaman Pengguna.....	77
4.3.2.1 Usability.....	77
4.3.2.1.1 Ease of Use.....	77
4.3.2.1.2 Aesthetic.....	79
4.3.2.1.3 Navigation.....	81
4.3.2.1.4 <i>Terminology</i>	82
4.3.2.1.5 Learnability.....	82
4.3.2.2 Usefulness.....	83
4.3.2.2.1 Relevance.....	84
4.3.2.2.2 Format.....	85
4.3.2.2.3 <i>Reliability</i>	87
4.3.2.2.4 Level.....	88
4.3.2.2.5 Coverage.....	89
4.4 Pembahasan.....	90
4.4.1 Pengalaman Pengguna Dalam Menggunakan Perpustakaan Digital iPusnas, Eperpusdikbud dan Candil Berdasarkan Ulasan Digital.....	91
4.4.1.1 Usability.....	94
4.4.1.1.1 Ease of use.....	96
4.4.1.1.2 <i>Aesthetic</i>	96
4.4.1.1.3 Navigation.....	97
4.4.1.1.4 <i>Terminology</i>	97
4.4.1.1.5 <i>Learnability</i>	98
4.4.1.2 Usefulness.....	98
4.4.1.2.1 Relevance.....	100
4.4.1.2.2 Format.....	100

4.4.1.2.3 Reliability.....	102
4.4.1.2.4 <i>Level</i>	102
4.4.1.2.5 <i>Coverage</i>	103
BAB V PENUTUP.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Implikasi.....	106
5.3 Rekomendasi.....	106
5.3.1 Rekomendasi bagi Pustakawan dan Pengembang Perpustakaan Digital	106
5.3.2 Rekomendasi bagi Peneliti selanjutnya.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel Objek Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Aspek dan Indikator Analisis Pengalaman Pengguna.....	47
Tabel 4.1 Rincian Pengumpulan Ulasan Digital.....	49
Tabel 4.2 Contoh Pembersihan Teks.....	50
Tabel 4.3 Contoh Proses Scaffolding.....	51
Tabel 4.4 Contoh Proses Tokenisasi.....	51
Tabel 4.5 Contoh Proses Pemfilteran Stopword.....	52
Tabel 4.6 Contoh Proses Normalisasi.....	52
Tabel 4.7 Contoh Proses Stemming.....	53
Tabel 4.8 Tabulasi Sentimen Antar Perpustakaan Digital.....	91
Tabel 4.9 Tabulasi Sebaran Kata dan Frasa Perpustakaan Digital.....	92
Tabel 4.10 Tabulasi Topik Berkaitan dengan Aspek Usability Berdasarkan Temuan Subbagian 4.3.2.1.....	94
Tabel 4.11 Tabulasi Topik Berkaitan dengan Aspek Usefulness Berdasarkan Temuan Subbagian 4.3.2.2.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Implementasi Society 5.0 dalam Mendukung Program SDGs.....	2
Gambar I.2 Grafik Pengguna Baru & Peminjaman Buku Sampai 29 Februari 2024	5
Gambar I.3 Grafik Pengunjung Perpustakaan Digital Candil.....	6
Gambar I.4 Contoh E-WoM tentang Mobile Library di Media Sosial Facebook....	7
Gambar 2.1 Kerangka Kerja Perpustakaan Digital.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Kerja Perpustakaan Digital Berdasarkan Model Referensi DELOS.....	14
Gambar 2.3 Tampilan Antarmuka Aplikasi iPusnas.....	18
Gambar 2.4 Tampilan Bilah Navigasi Aplikasi iPusnas.....	19
Gambar 2.5 Tampilan Detail Koleksi iPusnas.....	19
Gambar 2.6 Tampilan Epustaka iPusnas.....	20
Gambar 2.7 Tampilan Linimasa iPusnas.....	20
Gambar 2.8 Tampilan Pembaca Koleksi iPusnas.....	21
Gambar 2.9 Tampilan Mesin Pencari Aplikasi iPusnas.....	22
Gambar 2.10 Tampilan Bilah Notifikasi iPusnas.....	22
Gambar 2.11 Tampilan Antarmuka Aplikasi Eperpusdikbud.....	23
Gambar 2.12 Tampilan Bilah Navigasi Eperpusdikbud.....	24
Gambar 2.13 Tampilan Detail Koleksi Eperpusdikbud.....	25
Gambar 2.14 Tampilan Mesin Pencari Eperpusdikbud.....	25
Gambar 2.15 Tampilan Antarmuka Aplikasi Candil.....	26
Gambar 2.16 Tampilan Detail Koleksi Candil.....	27
Gambar 2.17 Tampilan Bilah Berita Candil.....	28
Gambar 2.18 Tampilan Antarmuka Aplikasi Candil.....	28
Gambar 2.19 Tampilan Bilah Profil Candil.....	29
Gambar 2.20 Tampilan Mesin Pencari Aplikasi Candil.....	29
Gambar 2.21 Model Interaction Triptych Framework.....	33
Gambar 2.22 Perbandingan Model Penilaian Pengalaman Pengguna pada Sistem Informasi dan Perpustakaan Digital.....	35

Gambar 2.23 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Sistem Text Mining.....	44
Gambar 4.1 Distribusi Sentimen Penggunaan Aplikasi iPusnas.....	55
Gambar 4.2 Wordcloud ulasan iPusnas.....	56
Gambar 4.3 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Positif iPusnas.....	57
Gambar 4.4 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Negatif iPusnas.....	58
Gambar 4.5 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Campuran iPusnas.....	59
Gambar 4.6 Sebaran Frasa pada Kelompok Ulasan Positif iPusnas.....	60
Gambar 4.7 Sebaran Frasa pada Kelompok Ulasan Negatif iPusnas.....	61
Gambar 4.8 Sebaran Frasa pada Kelompok Ulasan Campuran iPusnas.....	62
Gambar 4.9 Distribusi Sentimen Penggunaan Aplikasi Eperpusdikbud.....	63
Gambar 4.10 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Positif Eperpusdikbud.....	63
Gambar 4.11 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Positif Eperpusdikbud.....	64
Gambar 4.12 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Negatif Eperpusdikbud.....	65
Gambar 4.13 Sebaran Kata pada Kelompok Campuran Eperpusdikbud.....	66
Gambar 4.14 Sebaran Frasa pada Kelompok Positif Eperpusdikbud.....	67
Gambar 4.15 Sebaran Frasa pada Kelompok Negatif Eperpusdikbud.....	68
Gambar 4.16 ebaran Frasa pada Kelompok Campuran Eperpusdikbud.....	69
Gambar 4.17 Distribusi Sentimen Penggunaan Aplikasi Candil.....	70
Gambar 4.18 Wordcloud ulasan Candil.....	70
Gambar 4.19 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Positif Candil.....	71
Gambar 4.20 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Negatif Candil.....	72
Gambar 4.21 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Campuran Candil.....	73
Gambar 4.22 Sebaran Frasa pada Kelompok Ulasan Positif Candil.....	74
Gambar 4.23 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Negatif Candil.....	75
Gambar 4.24 Sebaran Kata pada Kelompok Ulasan Campuran Candil.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pengangkatan Dosen Pembimbing.....	119
Lampiran 2. Surat Permohonan Data Statistik Eperpusdikbud.....	120
Lampiran 3. Surat Permohonan Data Statistik Candil.....	121
Lampiran 4. Surat Jawaban Permohonan Data Eperpusdikbud.....	122
Lampiran 5. Surat Jawaban Pemohonan Data Statistik Candil.....	123
Lampiran 6. Kegiatan Bimbingan Skripsi.....	124
Lampiran 7. Surat Pernyataan Cek <i>Index Similarity</i>	127
Lampiran 8. Tangkap Layar Proses Pengumpulan Data.....	129
Lampiran 9. Baris Kode Praproses Data Text Mining.....	130
Lampiran 10. Baris Kode Pemodelan Data Text Mining.....	133
Lampiran 11. Hasil Perhitungan TF-IDF Kata Ulasan iPusnas.....	136
Lampiran 12. Perhitungan TF-IDF Frasa Ulasan iPusnas.....	137
Lampiran 13. Hasil Perhitungan TF-IDF Kata Ulasan Eperpusdikbud.....	139
Lampiran 14. Hasil Perhitungan TF-IDF Kata Ulasan Eperpusdikbud.....	140
Lampiran 15. Hasil Perhitungan TF-IDF Kata Ulasan Candil.....	142
Lampiran 16. Hasil Perhitungan TF-IDF Frasa Ulasan Candil.....	143
Lampiran 17. Informasi Label Kode Analisis Kualitatif Ulasan Digital.....	145
Lampiran 18. Tabulasi Data Ulasan iPusnas.....	146
Lampiran 19. Tabulasi Data Ulasan Eperpusdikbud.....	224
Lampiran 20. Tabulasi Data Ulasan Candil.....	257
Lampiran 21. Data Riwayat Peneliti.....	272

DAFTAR PUSTAKA

- Aharony, N. (2015). Factors affecting the adoption of e-books by information professionals. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(2), 131-144.
- Amin, A., Batubara, A. K., Priatmana, A., Tanjung, S. P., & Nasution, I. M. (2022). Strategi dan Manfaat Layanan Open Access Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi. *ITQAN: Jurnal Ilmu-Ilmu Kependidikan*, 13(2).
- Amsal, A. A., Albar, B. B., & Yeni, Y. H. (2021). Pendekatan Text Analysis Terhadap Ulasan Pengunjung Hotel: Apa yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan? *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(1).
- Andriani, M., & Puspita, I. (2021, July). Pengaruh Digital Marketing eWOM Terhadap Purchase Intentions Pada Organic Product. In *Prosiding Seminar Nasional* (Vol. 1, pp. 231-240).
- Annur, C. M. (2023, September 8). Belanja Online hingga Mencari Berita, Ini Sederet Tujuan Warga Indonesia Gunakan Internet. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/08/belanja-online-hingga-mencari-berita-ini-sederet-tujuan-warga-indonesia-gunakan-internet>
- Anser, M. K., Tabash, M. I., Nassani, A. A., Aldakhil, A. M., & Yousaf, Z. (2021). Toward the e-loyalty of digital library users: Investigating the role of e-service quality and e-trust in digital economy. *Library Hi Tech*, 41(4), 1006–1021.
- Ardiani, L., Sujaini, H., & Tursina, T. (2020). Implementasi Sentiment Analysis Tanggapan Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kota Pontianak. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 8(2), 183.
- Arum, A. P., & Marfianti, Y. (2021). Pengembangan perpustakaan digital untuk mempermudah akses informasi. *Information Science and Library*, 2(2), 92-100.

- Babu, R., & Xie, I. (2017). Haze in the digital library: Design issues hampering accessibility for blind users. *The Electronic Library*, 35(5), 1052–1065.
- Bačíková, M., Porubán, J., Sulír, M., Chodarev, S., Steingartner, W., & Madeja, M. (2021). Domain usability evaluation. *Electronics*, 10(16), 1963.
- Bagaskara, W., & Voutama, A. (2023). Perancangan UI/UX Aplikasi Perpustakaan Digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2).
- Baj-Rogowska, A., & Sikorski, M. (2023). Exploring the usability and user experience of social media apps through a text mining approach. *Engineering Management in Production and Services*, 15(1), 86–105.
- Bawden, D., & Rowlands, I. (1999). Digital libraries: Developing a conceptual framework. *New Review of Information Networking*, 5(1), 71–89.
- Behnert, C., & Lewandowski, D. (2017). A framework for designing retrieval effectiveness studies of library information systems using human relevance assessments. *Journal of Documentation*, 73(3), 509–527.
- Ben-Dov, M., & Feldman, R. (2010). Text Mining and Information Extraction. In *Data Mining and Knowledge Discovery Handbook* (pp. 809–835).
- Bishop, B. W. (2016). Applied Research. In *Research Methods in Library and Information Science* (6th ed.). ABC-CLIO, LLC.
- Cahayawati, B. S., Verdikha, N. A., & Tirta, M. W. (2024). Perancangan UX (User Experience) Sistem Informasi Lifeskill Menggunakan Metode UCD di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT). *Pandawa: Pusat Publikasi Hasil Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 122–130.

- Christy, C. C. (2022). FoMo di media sosial dan e-WoM: Pertimbangan berbelanja daring pada marketplace. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(1), 331–357.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deguchi, A., Hirai, C., Matsuoka, H., Nakano, T., Oshima, K., Tai, M., & Tani, S. (2020). What Is Society 5.0? In *Society 5.0: A People-centric Super-smart Society*. Springer Nature.
- Devi, R., & Kumar, S. (2023). Digital Right Management and Accessibility of Libraries Electronic Resources for Blind and Visually Impaired Users. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 43(03), 193–201.
- Dewi, A. O. P. (2019). Penggunaan Mobile Library untuk Perpustakaan Digital. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 3(2).
- Digital Library Federation. (2004, December 7). *A working definition of digital library [1998]* [Internet]. Digital Library Federation; Digital Library Federation. Washington, DC. <https://old.diglib.org/about/dldefinition.htm>
- Dinazzah, A. R., & Rahmi, R. (2022). Mobile Library Application in Indonesia's Digital Libraries. *Journal of Education Technology*, 6(1).
- Dramani, I. (2019). THE IMPACT OF ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH (eWOM) ON NEW CUSTOMER ACQUISITION: A Study of How Online Customer Reviews Affect New Downloads of Mobile Applications [Avhandling pro gradu, Åbo Akademi University]. <https://www.doria.fi/handle/10024/173067>

- el Stohy, R., el Khamesy, N., & el Ghareeb, H. (2016). A Proposed System for Push Messaging on Android. *International Journal of Interaction Mobile Technologies*, 10(3). <https://core.ac.uk/reader/270196630>
- Fadila, N. N. N., Tayo, Y., & Arindawati, W. A. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Oleh Pengikut Akun Tiktok Dokter RL Dengan Analisis Model Niedzwiedzka. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3).
- Fahmi, U., Wibowo, C. P., & Yudanto, F. (2018, March). Hybrid method in revealing facts behind texts: A combination of text mining and qualitative approach. In *2018 Annual Conference of Asian Association for Public Administration: "Reinventing Public Administration in a Globalized World: A Non-Western Perspective"(AAPA 2018)* (pp. 132-148). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/aapa-18.2018.14>
- Fuhr, N., Tsakonas, G., Aalberg, T., Agosti, M., Hansen, P., Kapidakis, S., Klas, C.-P., Kovács, L., Landoni, M., Micsik, A., Papatheodorou, C., Peters, C., & Sølvberg, I. (2007). Evaluation of digital libraries. *International Journal on Digital Libraries*, 8(1), 21–38.
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a New Human-Centered Society. *Japan Spotlight*, 220. https://www.jef.or.jp/journal/pdf/220th_Special_Article_02.pdf
- Gumber, S. (2023). MINIMALISM IN DESIGN: A TREND OF SIMPLICITY IN COMPLEXITY. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 4(2).
- Halim, Y. A. (2017). Analisa Kualitas Koleksi Perpustakaan Digital Universitas Airlangga. *Record and Library Journal*, 3(2).
- Hidayati, H., Raudhoh, R., & Yusufhin, F. (2022). Implementasi Google Drive Sebagai Alternatif Perpustakaan Digital Di Perpustakaan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. *Baitul'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 115-130.

- Higgins, D. (2014). Reading an Non-Reading Text Mining in Critical Practice. In *The Top Technologies Every Librarian Needs to Know: A LITA Guide* (1st ed.). American Library Association.
- IFLA. (2011). Digital Library Manifesto. UNESCO.
- Iglezakis, I., Synodinou, T.-E., & Kapidakis, S. (Eds.). (2011). Quality and Interoperability: The Quest for the Optimal Balance. In *E-Publishing and Digital Libraries: Legal and Organizational Issues*. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-60960-031-0>
- Isah, A., Mutshewa, A., Serema, B. C., & Kenosi, L. (2013). Digital Libraries: Analysis of Delos Reference Model and 5S Theory. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 1(4), 38–47.
- Johan, R. C., Silvana, H., & Sulistyo, H. (2016). Aplikasi Mobile Perpustakaan Sekolah. *Pedagogia*, 14(3).
- Kapadi, R. V., & Dalvi, D. P. (2023). Collection Development Policies in Digital Age. *Aegaeum*, 11(8). https://www.researchgate.net/publication/373216751_Collection_Development_Policies_in_Digital_Age
- Kasinathan, P., Pugazhendhi, R., Elavarasan, R. M., Ramachandaramurthy, V. K., Ramanathan, V., Subramanian, S., Kumar, S., Nandhagopal, K., Raghavan, R. R. V., Rangasamy, S., Devendiran, R., & Alsharif, M. H. (2022). Realization of Sustainable Development Goals with Disruptive Technologies by Integrating Industry 5.0, Society 5.0, Smart Cities and Villages. *Sustainability*, 14(22), 15258.
- Knemeyer, D., & Svoboda, E. (2024). User Experience—UX. In *The Glossary of Human Computer Interaction*. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-glossary-of-human-computer-interaction/user-experience-ux>
- Kurnia, N. D., Johan, R. C., & Rullyana, G. (2018). Hubungan Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dengan Kemampuan Literasi Media di UPT Perpustakaan Itenas. *EduLib*, 8(1).

- Li, X., Zhao, X., Xu, W. (Ato), & Pu, W. (2020). Measuring ease of use of mobile applications in e-commerce retailing from the perspective of consumer online shopping behaviour patterns. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102093.
- Mane, D., & Srivastava, P. (2020). Netnography and Text Mining to Understand Perceptions of Indian Travellers using Online Travel Services. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(9).
- Masari, A. H., Abidin, Z., & Nayiroh, L. (2023). Konten Tiktok @buiramira dan Skripsi: Perilaku Pencarian Informasi Mahasiswa sebagai Media Edukasi Skripsi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 16564–16575.
- Moczarny, I. M., de Villiers, M. R. (Ruth), & van Biljon, J. A. (Judy). (2012). How can usability contribute to user experience? A study in the domain of e-commerce. *Proceedings of the South African Institute for Computer Scientists and Information Technologists Conference*, 216–225.
- Mohd Suki, N., & Mohd Suki, N. (2016). Library patrons' emotions after information retrieval: Effects of perceived self-efficacy. *Program*, 50(3), 288–302.
- Morville, P. (2004). *User Experience Design*. Semantic Studios. http://semanticstudios.com/user_experience_design/
- Mubarok, F. S. (2022). Pemanfaatan New Media untuk Efektivitas Komunikasi di Era Pandemi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 10(1).
- Mukhadis, A. (2018). *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan: Dialektika Prosedur Penelitian Mixed Methods*. Media Nusa Creative.
- Mukhlis, M. (2017). Eksplorasi Model Pengembangan Perpustakaan Digital di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2014-2015. *LIBRIA*, 8(1).
- Musfiroh, D., Khaira, U., Utomo, P. E. P., & Suratno, T. (2021). Analisis Sentimen terhadap Perkuliahan Daring di Indonesia dari Twitter Dataset Menggunakan InSet Lexicon: Sentiment Analysis of Online

- Lectures in Indonesia from Twitter Dataset Using InSet Lexicon. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 1(1).
- Nurjanah, E., Rusmana, A., & Yanto, A. (2017). Hubungan Literasi Digital dengan Kualitas Penggunaan E-Resources. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 3(2), 117.
- Nursal, M. F., Rianto, M. R., Rohaeni, H., & Saputra, F. (2023). Pengaruh Electronic Word of Mouth (EWOM) Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli pada Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(3), 111–118.
- Palanivel, K., & Kuppaswami, S. (2014). Service-Oriented Reference Architecture for Digital Library Systems. In *Cloud Computing and Virtualization Technologies in Libraries*: (pp. 255–277). IGI Global.
- Pentina, I., Basmanova, O., Zhang, L., & Ukis, Y. (2015). Exploring the Role of Culture in eWOM Adoption. *MIS REVIEW: An International Journal*, 20(2).
- Pratiwi, Y. R., & Lubis, E. E. (2016). Pengaruh Word of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Boardgame Lounge Smart Cafe Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1).
- Prayoga, A. Y., Hadiana, A. I., & Umbara, F. R. (2021). Deteksi Hoax pada Berita Online Bahasa Inggris Menggunakan Bernoulli Naïve Bayes dengan Ekstraksi Fitur Tf-Idf. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(10).
- Putri, D. F., & Sumaryono, S. (2021). Peran persepsi terhadap electronic service quality dan electronic word-of-mouth (e-wom) terhadap intensi pembelian ulang melalui e-commerce. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 9(2).
- Rachman, F. F., & Pramana, S. (2020). Analisis Sentimen Pro dan Kontra Masyarakat Indonesia tentang Vaksin COVID-19 pada Media Sosial Twitter. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2).

- Rahmah, R. M., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masker Wajah Sariayu. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4).
- Rochmana, S. D., Winarti, O., Nurhaqiqi, H., Achmad, Z. A., & Bergerat, V. C. (2022). Virtual ethnography of electronic word of mouth as a marketing enhancement. *ETNOSIA: Jurnal Etnografi Indonesia*, 7(1), 51–66.
- Rose, S., Clark, M., Samouel, P., & Hair, N. (2012). Online Customer Experience in e-Retailing: An empirical model of Antecedents and Outcomes. *Journal of Retailing*, 88(2), 308–322.
- Rufaidha, N. F., & Irhandayaningsih, A. (2022). Perilaku Informasi Mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dalam Pemanfaatan Fitur Trending Topic Twitter Sebagai Pemenuhan Kebutuhan Informasi. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 6(4).
- Rymarczyk, J. (2020). Technologies, Opportunities and Challenges of the Industrial Revolution 4.0: Theoretical Considerations. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 8(1), 185–198.
- Santoso, M. H. (2023). Pengembangan Aplikasi Mobile yang User-Friendly: Strategi Desain UX. *Literacy Notes*, 1(1). <https://liternote.com/index.php/ln/article/view/2>
- Saptari, J., Iswandari, R., & Setyawati, R. (2018). User Experience (UX) dalam pemanfaatan fasilitas Informal Learning Space (ILS) perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(1).
- Sarwono, J. (2011). *Mixed Methods: Cara Menggabungkan Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Elex Media Komputindo.
- Sejati, V. R. A., Painem, P., Ferdiansyah, F., & Pramusinto, W. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Ipusnas pada Google

- Play Store dengan Multinomial Naïve Bayes. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)*, 2(1).
- Septiani, A., & Budi, I. (2022). Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi: Studi Kasus Aplikasi Ipusnas Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 7(4).
- Setiawan, A., & Sukmana, F. H. (2023). Mengurai Pengalaman Positif Tamu Saat Menginap di Sheraton Senggigi Beach Resort: Bukti Dari Ulasan TripAdvisor. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 17(1), 64-84.
- Shatis, A., & Rumaiz, M. (n.d.). A Cloud Acclimatize Allusion Construction To Digital Library Systems. Retrieved July 8, 2024, from http://icet2022.royalacet.ac.in/iccsetpapers/ICCSET_CSE089.pdf
- Sonalitha, E., Asriningtias, S. R., & Zubair, A. (2021). *Text Mining*. Graha Ilmu.
- Suchá, L. Z., Cibin, R., Kocurek, J., Martinek, J., Málek, M., Vojtíšek, V., & Bartošová, J. (2022). From undistracted to instant reading and back: Prototyping a new digital library service. Qualitative and Quantitative *Methods in Libraries*, 11(3).
- Sugiyono, S. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (6th ed.). Alfabeta.
- Syah, R., Darmawan, D., & Purnawan, A. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Literasi Digital. *Jurnal AKRAB*, 10(2), 60–69.
- Taşkın, Z. (2021). Forecasting the future of library and information science and its sub-fields. *Scientometrics*, 126(2), 1527–1551.
- Toja, T. M. B., Kausar, D. R. K., Puspita, N., & Yuan, Y. (2021). Analysis of Information Search Behaviour Based on The Age of Indonesian Outbound Traveler. *GARUDA (Global Research on Tourism Development and Advancement)*, 3(2).

- Triandari, A. (2022). Studi Kepustakaan: Keamanan Informasi di Perpustakaan Digital. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 24, 237–250.
- Tsakonas, G., & Papatheodorou, C. (2008). Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries. *Information Processing & Management*, 44(3), 1234–1250.
- United Nations. (n.d.). *THE 17 GOALS | Sustainable Development. United Nations*. Retrieved February 7, 2024, from <https://sdgs.un.org/goals>
- Ur-Rahman, N. (2017). Textual Data Mining For Knowledge Discovery and Data Classification: A Comparative Study. *European Scientific Journal ESJ* 13(21).
- Wahdah, S. (2020). Perpustakaan digital, koleksi digital dan undang-undang hak cipta. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2).
- Walters, W. (2013). E-books in Academic Libraries: Challenges for Acquisition and Collection Management. *Portal: Libraries and the Academy*, 13, 187–211.
- Widiyaningtyas, T., Elbaith Zaeni, I. A., & Farisi, R. A. (2019). Sentiment Analysis Of Hotel Review Using N-Gram And Naive Bayes Methods. *2019 Fourth International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 1–5.
- Wikrami, I. A. W. P., & Mandala, K. (2017). Pengaruh Switching Cost dan Switching Intention Terhadap WOM Pada Nasabah BCA di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 6(6), 2967–2994.
- Yehia, M., Fattouh, L., & Abulkhair, M. (2019). *Text Mining and Knowledge Discovery from Big Data: Challenges and Promise*. <https://doi.org/10.20943/01201603.5461>
- Zanini, N., & Dhawan, V. (2015). Text Mining: An introduction to theory and some applications. *Research Matter*, 19. <https://www.cambridgeassessment.org.uk/Images/466185-text-mining-an-introduction-to-theory-and-some-applications-.pdf>

- Zeng, Y., Bai, X., Xu, J., & He, C. G. H. (2016). The Influence of E-book Format and Reading Device on Users' Reading Experience: A Case Study of Graduate Students. *Publishing Research Quarterly*, 32(4), 319–330.
- Zhao, S. (2021). Thumb Up or Down? A Text-Mining Approach of Understanding Consumers through Reviews. *Decision Sciences*, 52(3), 699–719.