

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI iJakarta BERBASIS ANDROID
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Bhanu Dwi Yunianto

1704275

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI
iJakarta BERBASIS ANDROID DENGAN
METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA**

Oleh:

Bhanu Dwi Yunianto

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

© Bhanu Dwi Yunianto

Universitas Pendidikan Indonesia

April 2022

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto kopi atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Bhanu Dwi Yuniato

1704275

**“PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI iJakarta BERBASIS ANDROID
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA”**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Dr. Linda Setiawati. M.Pd
NIP. 19690821994122001

Pembimbing II



Ardiansah, M.I.Kom.
NIP. 920200419921220101

Mengetahui
Ketua Program Studi
Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Linda Setiawati. M.Pd
NIP. 19690821994122001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI iJakarta BERBASIS ANDROID DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap penulisan karya saya ini.

Bandung, Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Bhanu Dwi Yunianto
NIM. 1704275

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi iJakarta Berbasis *Android* dengan Metode *End User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Pada penelitian ini penulis memaparkan bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan bagi penyusunan skripsi ini. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca atau peneliti-peneliti lain.

Bandung, Juni 2022
Peneliti,



Bhanu Dwi Yuniyanto

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Aplikasi iJakarta Berbasis *Android* dengan Metode *End User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna”**. Pada penulisan tugas akhir skripsi ini tidak luput dari kontribusi dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sangat tulus kepada pihak-pihak yang disebutkan di bawah ini:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Joko Purwanto, S.Sos. dan Ibu Uning Yuniarsih, S.Sos. yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan langsung kepada penulis untuk menyelesaikan studi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Aryo Bagus Yuniyanto S.Ak. selaku abang kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dan nasihat agar cepat menyelesaikan pendidikan.
2. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si. selaku dosen wali penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada mahasiswanya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
3. Ibu Dr. Linda Setiawati, M.Pd. selaku ketua program studi Perpustakaan dan Sains Infromasi dan pembimbing I yang telah memberikan semangat kepada mahasiswanya dan sabar membimbing dan mengarahkan saya dalam proses perbaikan skripsi sampai akhir.
4. Bapak Ardiansah, M.I.KOM. selaku pembimbing II penulis yang sabar memberikan bimbingan, arahan serta nasihat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak Riksa Alhasil yang selalu membantu penulis dalam proses administrasi dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi UPI yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan penulis ilmu-ilmu yang bermanfaat dalam konteks akademik maupun non-akademik.

7. Kepada staf aksaramaya yang telah berkenan memberikan izin untuk penelitian dan menyambut dengan ramah kepada penulis.
8. Kepada Lerkudz yang senantiasa memberikan dukungan langsung dan menemani penulis dalam keadaan senang dan jenuh saat penyusunan tugas akhir skripsi ini.
9. Kepada teman-teman PERPUSINFO angkatan 2017 yang sudah berbagi pengalaman, memberikan banyak ilmu yang bermanfaat di dalam kelas maupun di luar kelas.
10. Kepada Dheani Nurfitria yang sudah meluangkan waktunya menemani penulis dan selalu sabar untuk memberikan motivasi, dukungan, nasihat, bantuan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi
11. Kepada *akang* dan *teteh* PERPUSINFO yang sudah banyak memberikan dukungan, motivasi dan arahan untuk penyusunan tugas akhir skripsi ini.
12. Kepada pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang secara tidak langsung memberikan doa dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis, aamiin.

ABSTRAK

Bhanu Dwi Yuniarto (1704275). Pengaruh Penggunaan Aplikasi iJakarta berbasis *android* dengan Metode *End User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna.

Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia (2022)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan ICT yang lebih memprioritaskan pada perangkat *mobile* sebagai landasan dalam berkomunikasi untuk manusia. Hal ini tentu membuat perpustakaan harus berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi informasi, salah satu perpustakaan yang berintegrasi dengan perkembangan ICT adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta yang bekerja sama dengan aksaramaya telah menghasilkan sebuah inovasi dalam peningkatan layanan berbentuk *m-libraries*, yaitu iJakarta. Dalam berjalannya aplikasi iJakarta berbasis *android*, terdapat beberapa masalah seperti proses *loading* yang lambat dan sering terjadinya *error*. Hal ini menjadi faktor penting kepada iJakarta berbasis *android* dalam pemenuhan informasi pengguna dan tercapainya suatu kepuasan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif prediksi, yang menggambarkan satu atau lebih fenomena. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android* pada tahun 2015-2021 dengan jumlah 221875 pengguna. Penentuan sampel populasi dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji t yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan model *EUCS* yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* sudah baik. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan kepuasan pengguna yang menyatakan bahwa pengguna merasakan kepuasan kepada aplikasi iJakarta berbasis *android*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dan Aksaramaya dalam pengembangan aplikasi iJakarta berbasis *android* kedepannya.

Kata Kunci: iJakarta, kepuasan pengguna, penggunaan

ABSTRACT

Bhanu Dwi Yuniarto (1704275). *Evaluation of the Use of android-based iJakarta Applications with the End User Computing Satisfaction Method towards User Satisfaction.*

Thesis of Library and Information Science Study Program, Faculty of Education Science, Indonesia University of Education, Bandung, 2022

This research is motivated by the development of ICT which prioritizes mobile devices as a foundation in communicating for humans. This certainly makes the library have to go hand in hand with the development of information technology, one of the libraries that integrates with the development of ICT is the DKI Jakarta Provincial Library and Archives Office which in collaboration with aksaramaya has produced an innovation in improving services in the form of m-libraries, namely iJakarta. In the running of the android-based iJakarta application, there are several problems such as a slow loading process and frequent errors. This is an important factor for android-based iJakarta in fulfilling user information and achieving satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of using the Android-based iJakarta application on user satisfaction. This research is a quantitative study with a descriptive method of prediction, which describes one or more phenomena. Data collection techniques using questionnaires. The population in this study were users of the android-based iJakarta application in 2015-2021 with a total of 221875 users. Determination of population samples in this study used simple random sampling. Based on the results of the study using the t test obtained, it shows that there is a significant influence between the use of the android-based iJakarta application on user satisfaction. Based on the calculation results using the EUCS model which states that the use of the Android-based iJakarta application is good. Furthermore, based on the results of the user satisfaction calculation which states that users feel satisfaction with the android-based iJakarta application. The results of this study are expected to be an evaluation material and benchmark for the DKI Jakarta provincial library and archives office and Aksaramaya in the development of the android-based iJakarta application in the future.

Keywords: *iJakarta, user satisfaction, using*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Rumusan Masalah Umum	8
1.2.2 Rumusan Masalah Khusus.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Secara Umum	9
1.3.2 Tujuan Secara Khusus.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Struktur Organisasi Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Perpustakaan	12
2.1.1 Pengertian Perpustakaan	12
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan	12
2.2 Perpustakaan Digital.....	14

2.2.1	Pengertian Perpustakaan Digital	14
2.2.2	Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Digital	15
2.3	Mobile Library	17
2.3.1	Pengertian Mobile Library	17
2.3.2	Cakupan M-libraries.....	19
2.3.3	Jenis dan Teknologi <i>M-libraries</i>	20
2.4	Aplikasi iJakarta	22
2.4.1	Definisi Aplikasi iJakarta	22
2.4.2	Fitur-Fitur Aplikasi iJakarta	22
2.4.3	Manfaat Aplikasi iJakarta.....	27
2.5	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	28
2.6	Kepuasan Pengguna	31
2.7	Analisis Penelitian Terdahulu	33
2.8	Kerangka Berpikir	38
2.9	Hipotesis	41
BAB III.....		42
METODE PENELITIAN		42
3.1	Desain Penelitian	42
3.2	Partisipan	42
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel	43
3.4	Instrumen Penelitian.....	44
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	44
3.4.2	Uji Validitas Instrumen	48
3.4.3	Uji Reliabilitas Instrumen	54
3.4.4	Uji Reliabilitas Variabel X	55
3.4.5	Uji Reliabilitas Variabel Y	55
3.5	Prosedur Penelitian	56
3.5.1	Tahapan Persiapan	56
3.5.2	Tahapan Pelaksanaan	56
3.5.3	Tahapan Pelaporan	56
3.6	Teknik Analisis Data	56
3.6.1	Analisis Deskriptif	57

3.6.2	Uji Normalitas	58
3.6.3	Uji Linearitas	58
3.6.4	Uji Regresi Linier Sederhana	58
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	59
3.6.6	Uji t.....	59
BAB IV		60
TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Hasil Penelitian	60
4.1.1	Deskripsi Umum Karakteristik Responden.....	60
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Gambaran Penggunaan Aplikasi iJakarta berbasis <i>android</i> menggunakan <i>EUCS</i> (Variabel X).....	62
4.2.2	Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi iJakarta berbasis <i>android</i>	81
4.3	Analisis Data	112
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	112
4.3.2	Hasil Uji Linearitas	113
4.3.3	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	114
4.3.4	Uji Hipotesis.....	114
4.3.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	115
4.3.6	Hasil Uji T (Koefisien Regresi)	115
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	117
4.4.1	Gambaran Penggunaan Aplikasi iJakarta berbasis <i>android</i>	117
4.4.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi iJakarta berbasis <i>android</i>	121
4.4.3	Pengaruh Penggunaan Aplikasi iJakarta berbasis <i>android</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	127
BAB V.....		129
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		129
5.1	Simpulan	129
5.1.1	Simpulan Umum.....	129
5.1.2	Simpulan Khusus.....	129
5.2	Implikasi dan Rekomendasi	130
5.2.1	Implikasi.....	130
5.2.2	Rekomendasi.....	131

DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep M-Libraries	18
Gambar 2. 2 Fitur Aplikasi iJakarta Berbasis Android Koleksi Buku	23
Gambar 2. 3 Fitur Aplikasi iJakarta Berbasis Android ePustaka	24
Gambar 2. 4 Fitur Aplikasi iJakarta Berbasis Android Feed	25
Gambar 2. 5 Fitur Aplikasi iJakarta Berbasis Android Rak Buku	26
Gambar 2. 6 Fitur Aplikasi iJakarta Berbasis Android eReader	27
Gambar 2. 7 Model EUCS	29
Gambar 2. 8 Kerangka Berpikir	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis Mobile Library Services.....	21
Tabel 3. 1 Data Pengguna Aplikasi iJakarta Berbasis Android Tahun 2015-2021... 43	
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Uji Instrumen Variabel X.....	45
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Uji Instrumen Variabel Y.....	46
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	51
Tabel 3. 6 Hasil Validitas Instrumen.....	53
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas Variabel X	55
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	55
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 4 Gambaran Jawaban Penggunaan Aplikasi iJakarta Berbasis Android Menggunakan EUCS (Variabel X).....	62
Tabel 4. 5 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Isi (Content)	65
Tabel 4. 6 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Keakuratan (Accuracy).....	69
Tabel 4. 7 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Bentuk (Format)	72
Tabel 4. 8 Gambaran Jawaban Responden Kemudahan Penggunaan (Ease of use) 75	
Tabel 4. 9 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Ketepatan Waktu (Timeliness)	78
Tabel 4. 10 Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi iJakarta Berbasis Android (Variabel Y).....	82
Tabel 4. 11 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Efisiensi (Efficiency)	86
Tabel 4. 12 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Keandalan (Reliability)	90
Tabel 4. 13 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Pemenuhan (Fulfillment)	94
Tabel 4. 14 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Keamanan (Privacy).....	98
Tabel 4. 15 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	102
Tabel 4. 16 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Kompensasi (Compensation)	105
Tabel 4. 17 Gambaran Jawaban Responden Dimensi Kontak (Contact).....	109
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas.....	112
Tabel 4. 19 Hasil Uji Linearitas	113
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	114
Tabel 4. 21 Hasil Uji R Square (Koefisien Determinasi)	115
Tabel 4. 22 Hasil Uji t (Koefisien Regresi).....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing	136
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	137
Lampiran 3 Catatan Bimbingan.....	138
Lampiran 4 Surat Pernyataan Cek Similarity	141
Lampiran 5 Surat Hasil Cek Similarity	142
Lampiran 6 Kisi-Kisi Penelitian	143
Lampiran 7 Angket Penelitian.....	147
Lampiran 8 Tabulasi Hasil Validitas	158
Lampiran 9 Tabulasi Data Angket Penelitian.....	166
Lampiran 10 Hasil Perhitungan Persentase	180
Lampiran 11 Data Penulis.....	185

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hartono. (2019). *Manajemen Perpustakaan Elektronik (E-Library) Konsep Dasar Dinamika dan Sustainable di Era Digital*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kotler, Philip, Keller L, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suwarno, W. (2017). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Witten, I, H., Bainnbridge, d, & Nichols, D, M. (2010). *How to Build a Digital Library*. USA: Elsevier.Inc.
- Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Artikel Jurnal

- Abarca Villoldo, M., Lloret Salom, A., Pons Chaigneau, D. M., Rubio Montero, F. J., & Vallés Navarro, R. (2012). How to mobilize your library at low cost. *LIBER Quarterly*, 22(2), 118–145. <https://doi.org/10.18352/lq.8054>
- Asti Shofi Damayanti. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

- Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2, 4833–48939.
- Chang, C. C. (2013). Library mobile applications in university libraries. *Library Hi Tech*, 29(2), 387–393.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 1–5.
- DeLone, W. ., & McLean, E. . (1992). Information Systems Success The Quest for The Dependent Variabel. *Information System Research*, 60–95.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *End-User Computing*. 12(2), 259–274.
- Fatmawati, E. (2012). Trend Terkait M-Library untuk Perpustakaan Masa Depan. *Visi Pustaka*.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. ., & Malhotra. A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213–233.
- Prince, J, D. (2009). M-Libraries: Libraries on the move to provide virtual access. *Journal of the Medical Library Association*, 4.
- R, H. C. (1985). Online Public-Access Catalogs. *Annual Review of Information Science Dan Technology*, 233–285.
- Rini, A., Nanik, P., & Damai, D. (2019). Analisis Prosedur Penataan Arsip dalam Memudahkan Pencarian Arsip Bagian Umum UPT Penyuluh Pertanian Peternakan dan Perkebunan (PPPP) Kecamatan Muara Wahau. *Administrasi Publik*, 2(2), 540–554.
- Suprpta, K. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 13(1), 6–11. Retrieved from <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186>

- Surachman, A. (2012). Implementasi : "M-Libraries" di Asia Tenggara. *Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia Ke-5*, 1–24.
- Surachman, A. (2014). *M-Libraries: Menghadirkan layanan perpustakaan berbasis mobile technology*. 1–12.
- Vollmer, T. (2010). There's an app for that! Libraries and mobile technology: an introduction to public policy considerations. *Society*, (3), 1–18.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>