

ABSTRAK

Elma Sentiani Mutia, 1172010027, 2022 “HUBUNGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN (Penelitian pada Mahasiswa Pengguna Aktif Perpustakaan Digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung)”

Penelitian ini dilatarbelakangi karena ketertarikan penulis pada proses manajemen sistem informasi perpustakaan digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada proses pelayanan perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) manajemen sistem informasi perpustakaan digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung; 2) kepuasan pelanggan perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung; 3) manajemen sistem informasi perpustakaan digital hubungannya dengan kepuasan pelanggan perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini didasarkan dari pemikiran bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh manajemen sistem informasi perpustakaan yang baik. Apabila perpustakaan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanannya maka akan membuat pelanggan perpustakaan selalu menggunakan layanan tersebut. Cara untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap pelanggan perpustakaan maka dibutuhkan pengelolaan sistem informasi dengan baik.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif terutama pada analisis datanya kuantitatif statistik dekriptif inferensial. Teknik pengambilan data pokok tentang manajemen sistem informasi perpustakaan digital dan kepuasan pelanggan merupakan data kuantitatif yang dikuantifikasi melalui instrumen skala menjadi data kuantitatif. Teknik analisis data variabel X dan Y (analisis parsial perindikator, tabel distribusi frekuensi, uji normalitas, tendensi sentral), analisis korelasi (uji linearitas regresi, uji koefisien korelasi, uji hipotesis, dan uji pengaruh).

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa realitas manajemen sistem informasi perpustakaan digital UIN Sunan Gunung Djati Bandung yaitu dengan nilai sebesar 3,68 yang masuk pada kategori tinggi. Realitas kepuasan pelanggan perpustakaan sebesar 3,61 yang dikategorikan tinggi. Realitas hubungan antara manajemen sistem informasi dengan kepuasan pelanggan berkorelasi positif dan signifikan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,872. Angka tersebut berada pada rentang 0,80 – 1,00 termasuk pada kategori sangat kuat. Hasil uji hipotesis yaitu, berdasarkan nilai t dari tabel *coefficients* diketahui nilai sebesar $t_{hitung} 17,630 > t_{tabel} 1,98447$, disimpulkan bahwa hipotesis $r H_0$ ditolak dan H_α diterima. Nilai koefisien korelasi mencapai 76%, angka tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan perpustakaan digital sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain seperti fasilitas fisik dan perlengkapan meliputi papan nama, meja kerja, alat tulis, ruangan berAC, selain itu dipengaruhi juga oleh penampilan petugas yang rapi.

Kata kunci : *Manajemen Sistem Informasi, Perpustakaan Digital, Kepuasan Pelanggan*