

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI MEMBACA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ISOLO SEBAGAI
PERPUSTAKAAN DIGITAL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KOTA SURAKARTA TAHUN 2024**

**The Influence of Service Quality and Reading Motivation on User
Satisfaction of the iSolo Application as a Digital Library in the Surakarta
City Library and Archives Service in 2024**

Oleh

Isnaini¹; Joko Suranto²; Riska Wirawan³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

isnaini1299@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori *service quality* oleh Parassuraman Valerie Zeithmal dan Leonard Berry 1988 dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel motivasi membaca menggunakan *Self Determination Theory* oleh Ryan & Deci Tahun 2000 dengan dimensi *autonomy*, *competence*, dan *relatedness*. Variabel kepuasan pengguna diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono yaitu kesesuaian harapan, minat melakukan penggunaan ulang, dan kesediaan merekomendasikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif dalam bentuk hubungan kausal. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pengguna aplikasi iSolo yang tidak diketahui jumlahnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak dengan sampel sebanyak 96 responden. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian yaitu kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan adalah pengujian statistik dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh rendah terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta, sedangkan motivasi membaca berpengaruh sangat rendah terhadap terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Kualitas pelayanan dan motivasi membaca secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta dengan nilai Fhitung 26,031. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,345 yang artinya 34,5% variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan motivasi membaca, sedangkan 65,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Motivasi Membaca, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The research conducted aims to analyze the influence of service quality and reading motivation on user satisfaction of the iSolo application at the Surakarta City Library and Archives Service. The service quality variables in this research use the service quality theory by Parasuraman Valerie Zeithmal and Leonard Berry 1988 with the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The reading motivation variable uses self-determination theory by Ryan & Deci in 2000 with the dimensions of autonomy, competence and relatedness. The user satisfaction variable is measured using indicators proposed by Tjiptono, namely conformity to expectations, interest in reuse, and willingness to recommend. The research method used is an associative quantitative method in the form of causal relationships. The population used in this research is all the unknown number of iSolo application users. The sampling technique used simple random sampling or random sampling with a sample of 96 respondents. The method used in collecting research data is a questionnaire. The data analysis technique used is statistical testing with validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests, t tests, F tests, and coefficient of determination tests. Based on the research results, it was concluded that service quality had a low influence on iSolo application user satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service, while reading motivation had a very low influence on iSolo application user satisfaction at the Surakarta City Library and Archives Service. Service quality and reading motivation together have a significant effect on user satisfaction of the iSolo application at the Surakarta City Library and Archives Service with an Fcount value of 26.031. The coefficient of determination value is 0.345, which means that 34.5% of the user satisfaction variable can be explained by the service quality and reading motivation variables, while the remaining 65.5% is influenced by other variables not included in this research.

Keywords: Service Quality, Reading Motivation, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu pendorong reformasi pemerintahan guna mewujudkan good governance adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan dan pembangunan. Effendi (Dalam Akadun 2009: 130) menyatakan bahwa untuk membangun pemerintah daerah yang lebih mampu dalam menyelenggarakan

good governance, perlu dibangun jaringan kerjasama yang didasarkan atas hubungan yang partisipatif, transparan dan responsif antar pilar-pilar *good governance*. Hubungan semacam itu hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi informasi, khususnya teknologi jaringan yang biasa disebut sebagai manajemen berbasis *electronic government (E-Gove)*. *Electronic government (E-Gove)* sering

digantikan istilahnya dengan *electronic Administration (E-Adm)*. Keduanya termasuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. E-Adm berkembang dengan mengadopsi *electronic business, electronic commerce, electronic market* yang lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet.

Pesatnya perkembangan teknologi akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan (*to creat*), mengakses (*to access*), mengolah (*to process*), dan memanfaatkan (*to utilize*) informasi secara tepat dan akurat. Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan

TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk membangun Electronic Government for Good Governance yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga pusat. Tujuannya agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik dipusat maupun di daerah. Teknologi yang terus berkembang tersebut mempermudah sistem pelayanan pada suatu instansi, sistem teknologi informasi tersebut ternyata dimanfaatkan juga dalam bidang pendidikan salah satunya pada pelayanan perpustakaan. Menurut Sulistyono Basuki (Dalam Ridwan dan Imam, 2019: 68) perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang bisa disimpan menurut tata susunan untuk

digunakan pembaca, bukan untuk diperjual belikan. Tetapi dengan perkembangan teknologi, selain buku atau terbitan lainnya yang disimpan dalam gedung atau ruangan, kini banyak perpustakaan yang dapat diakses menggunakan internet atau disebut dengan perpustakaan modern yang diartikan sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apapun, baik informasi yang disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini, selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital.

Perpustakaan digital berkembang seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat. Teknologi informasi memungkinkan perpustakaan digital untuk memberikan akses yang lebih luas dan terbuka ke berbagai jenis sumber daya informasi dalam format digital. Kebutuhan masyarakat terhadap suatu informasi dan edukasi merupakan tantangan bagi penyedia jasa informasi dan edukasi di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah menyediakan fasilitas berupa perpustakaan digital guna untuk memenuhi kebutuhan informasi dan edukasi bagi masyarakat, baik perpustakaan digital di lingkup sekolah, perguruan tinggi ataupun perpustakaan kota.

Dari penjelasan diatas, pada dasarnya perpustakaan digital sama seperti perpustakaan konvensional, hanya saja perpustakaan digital memiliki kelebihan pada keterbukaan dan keterjangkauan informasi. Pengguna dapat mengaksesnya kapan saja dan dimana saja yang memungkinkan pembelajaran atau

penelitian tanpa kendala ruang dan waktu. Selain itu, pencarian informasi menjadi lebih efisien melalui fitur pencarian yang canggih. Perpustakaan memberikan pelayanan berbasis internet agar perpustakaan dapat memberikan akses terbuka ke berbagai jenis informasi, sumber daya dan koleksi digital kepada masyarakat. Ini dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi banyak orang dimanapun mereka berada.

Kualitas pelayanan dalam konteks perpustakaan digital mencakup sejumlah aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan mereka saat menggunakan perpustakaan digital. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna / pengunjung. Tetapi, kualitas pelayanan perpustakaan digital berfokus pada memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna aplikasi, menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, serta menyediakan akses mudah ke sumber daya informasi. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa perpustakaan digital tetap relevan dan berharga bagi penggunanya.

Motivasi membaca dapat menjadi faktor pendorong bagi masyarakat untuk menggunakan aplikasi perpustakaan digital. Motivasi ini dapat bervariasi, mulai dari kebutuhan untuk memperoleh informasi tertentu, hobi membaca, atau keinginan untuk memperluas pengetahuan. Dengan memahami pentingnya motivasi membaca dapat mendorong pengembangan

kebiasaan membaca yang kuat, terutama pada generasi muda, sehingga mereka dapat mengambil manfaat dari pengalaman membaca yang telah mereka lakukan.

Kepuasan pengguna / pelanggan merupakan perbedaan antara tingkat kinerja dengan hasil yang dirasakan. Hakikatnya kepuasan pengguna / pelanggan merupakan harapan yang diinginkan oleh pengguna / pelanggan. Apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan maka akan terjadi ketidakpuasan. Dalam konteks perpustakaan digital ini, kepuasan pengguna menjadi indikator kunci untuk menilai efektivitas sebuah aplikasi perpustakaan digital. Ketika pengguna merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung akan lebih aktif menggunakan aplikasi tersebut, memberikan umpan balik positif, dan mungkin mempromosikannya kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna dapat mengakibatkan penurunan penggunaan dan kritik yang merugikan.

Pelayanan yang berkualitas menjadi peranan yang sangat penting terhadap kepuasan pengguna karena kebutuhan dan keinginan pengguna dapat tercapai. Salah satu cara untuk menuju keberhasilan suatu aplikasi adalah dengan memahami peningkatan kualitas pelayanan agar pengguna merasa puas setelah menggunakan, sehingga mungkin akan kembali menggunakannya atau merekomendasikan kepada orang lain.

Di Kota Surakarta, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki peran yang penting dalam

menyediakan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat, baik perpustakaan yang dapat diakses secara langsung ataupun yang diakses melalui internet. Adanya tuntutan perkembangan teknologi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta menyediakan pelayanan perpustakaan digital yang diberi nama iSolo sebagai sarana untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien bagi masyarakat. Kualitas pelayanan dan motivasi membaca merupakan faktor-faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi iSolo. Kualitas pelayanan mengacu pada *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Motivasi membaca mengacu pada *autonomy, competence, dan relatedness*. Kepuasan pengguna mengacu pada kesesuaian harapan, minat melakukan penggunaan ulang, dan minat merekomendasikan.

Keterbatasan aplikasi iSolo yang hanya tersedia di platform Android dapat berdampak pada kurang optimalnya aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada pengguna. Sehingga, hal ini dianggap akan berpengaruh pula pada motivasi membaca pengguna, karena apabila kualitas pelayanan aplikasi iSolo dianggap kurang optimal maka pengguna akan merasa kurang termotivasi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi iSolo akan membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna,

serta menjadi dasar untuk pengembangan lintas platform yang lebih luas di masa mendatang. Selain permasalahan tersebut, penelitian terdahulu yang banyak berfokus pada perpustakaan konvensional, tetapi masih kurang penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, khususnya pada aplikasi iSolo di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta. Hal ini membuat penelitian ini relevan untuk mengisi celah pengetahuan tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan *gap research* tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI MEMBACA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ISOLO SEBAGAI PERPUSTAKAAN DIGITAL DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SURAKARTA TAHUN 2024.”

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan dipahami sebagai hubungan timbal balik antara pelanggan atau konsumen dan organisasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Iskandar (Dalam Mohamad, 2021: 22) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antar harapan pengguna tentang kinerja pelayanan sebelum mereka memiliki pelayanan dan anggapan mereka tentang pelayanan yang dilakukan. Kotler dan Armstrong (Dalam Rosmina, dkk 2021: 1362) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan yang meliputi keandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan

serta atribut lainnya. Model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valerie Zeithmal dan Leonard Berry 1988 (Dalam Rahman, 2016) merupakan salah satu pendekatan terkenal dalam memahami kualitas pelayanan. Teori *service quality* digunakan dalam penelitian ini karena teori ini memiliki lima dimensi yang jelas untuk memahami persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu pelayanan. Menurut Parasuraman, kualitas lima dimensi tersebut, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Menurut Pintrich dan Schrauben (Dalam Vismaia, 2021: 54) motivasi membaca dapat berarti suatu dorongan untuk mencapai tujuan membaca. Motivasi timbul dari diri seseorang karena adanya dorongan untuk memperoleh kepuasan. Salah satu cara untuk mencapai kepuasan tersebut adalah dengan menyerap informasi yang dibutuhkan dari berbagai bahan bacaan. *Self-Determination Theory* digunakan dalam penelitian ini karena teori ini dianggap cukup relevan dalam konteks motivasi membaca untuk memahami bagaimana motivasi pengguna dapat memengaruhi kepuasan mereka terhadap pelayanan perpustakaan digital. Berdasarkan *Self-Determination Theory* terdapat tiga aspek utama dalam teori tersebut, yaitu *autonomy*, *competence*, dan *relatedness*.

Menurut Kotler (2009: 138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena adanya perbandingan kinerja yang diberikan

produk atau pelayanan terhadap harapan mereka. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas atau bahkan merasa sangat senang. Adapun yang menjadi indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, yang dikemukakan oleh Tjiptono (Dalam Mikhael & Nofrizal, 2023: 464) yaitu kesesuaian harapan, minat melakukan penggunaan ulang, dan kesediaan merekomendasikan.

HIPOTESIS

H1 : Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital.

H2 : Ada pengaruh yang signifikan motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital.

H3 : Ada pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif dalam bentuk hubungan kausal. Penelitian kausal merupakan upaya untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang ada. Dalam penelitian kausal, peneliti berupaya untuk menentukan apakah perubahan pada satu variabel (variabel independen) menyebabkan perubahan pada variabel lain (variabel dependen). Metode penelitian kausal dalam penelitian ini

menggunakan desain eksperimen atau analisis statistik untuk menguji hubungan sebab-akibat tersebut.

HASIL PENELITIAN

Definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antar harapan pengguna tentang kinerja pelayanan sebelum mereka memiliki pelayanan dan anggapan mereka tentang pelayanan yang dilakukan. (Iskandar (Dalam Mohamad, 2021: 22))	1. Tangibles, 2. Reliability, 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy (Parassuraman, Valerie Zeithmal dan Leonard Berry 1988)
Motivasi Membaca	Motivasi membaca dapat berarti suatu dorongan untuk mencapai tujuan membaca. (Pintrich dan Schrauben (Dalam Vismaia, 2021: 54))	1. Autonomy 2. Competence 3. Relatedness. (Ryan & Deci Tahun 2000)
Kepuasan Pengguna	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena adanya perbandingan kinerja yang diberikan produk atau pelayanan terhadap harapan mereka. (Kotler 2009: 138)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat melakukan penggunaan ulang 3. Kesiediaan merekomendasikan. (Tjiptono)

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{1,1}	0,498	0,201	Valid
X _{1,2}	0,573	0,201	Valid
X _{1,3}	0,415	0,201	Valid
X _{1,4}	0,367	0,201	Valid
X _{1,5}	0,535	0,201	Valid
X _{1,6}	0,354	0,201	Valid
X _{1,7}	0,502	0,201	Valid
X _{1,8}	0,375	0,201	Valid
X _{1,9}	0,303	0,201	Valid
X _{1,10}	0,595	0,201	Valid
X _{1,11}	0,558	0,201	Valid
X _{1,12}	0,582	0,201	Valid
X _{1,13}	0,577	0,201	Valid
X _{1,14}	0,514	0,201	Valid
X _{1,15}	0,562	0,201	Valid
X _{1,16}	0,501	0,201	Valid
X _{1,17}	0,655	0,201	Valid
X _{1,18}	0,514	0,201	Valid
X _{1,19}	0,535	0,201	Valid
X _{1,20}	0,259	0,201	Valid
X _{1,21}	0,433	0,201	Valid
X _{1,22}	0,355	0,201	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kualitas pelayanan (X₁) diperoleh r hitung > r tabel sehingga dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Membaca

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{2,1}	0,627	0,201	Valid
X _{2,2}	0,633	0,201	Valid
X _{2,3}	0,689	0,201	Valid
X _{2,4}	0,762	0,201	Valid
X _{2,5}	0,717	0,201	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel motivasi membaca (X₁) diperoleh r hitung > r tabel sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel
Kepuasan Pengguna

Item pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,802	0,201	Valid
Y.2	0,834	0,201	Valid
Y.3	0,777	0,201	Valid
Y.4	0,782	0,201	Valid
Y.5	0,760	0,201	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna (Y) diperoleh r hitung > r tabel sehingga dinyatakan valid.

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,841	0,60	Reliabel
Motivasi membaca	0,718	0,60	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,850	0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil uji reliabilitas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, motivasi membaca dan kepuasan pengguna memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.95592964
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.034
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^f		.181

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi 0,181 yang berarti > 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.895	1.117	Tidak terjadi multikolinearitas
Motivasi Membaca	.895	1.117	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X1) 0,895 > 0,10 dan variabel motivasi membaca (X2) 0,895 > 0,10. Nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) 1,117 < 10,00 dan variabel motivasi membaca (X2) 1,117 < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau model regresi tersebut lolos uji multikolinearitas.

Tabel 8
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.300	Tidak terjadi multikolinearitas
Motivasi Membaca	.092	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dengan uji Glejser diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,300 > 0,05 sehingga dinyatakan bebas heterokedastisitas atau model regresi tersebut lolos uji heterokedastisitas. Nilai signifikansi variabel motivasi membaca (X2) sebesar 0,092 > 0,05 sehingga dinyatakan bebas heterokedastisitas

atau model regresi tersebut lolos uji heterokedastisitas.

Tabel 9
Uji Autokorelasi

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Test Value^a</i>	.11602
<i>Cases < Test Value</i>	48
<i>Cases >= Test Value</i>	48
<i>Total Cases</i>	96
<i>Number of Runs</i>	37
<i>Z</i>	-2.462
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.014

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Berdasarkan uji autokorelasi diperoleh nilai signifikansi 0,014 > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya residual tidak terdapat korelasi.

Tabel 10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	<i>(Constant)</i>	.181	2.294		
Kualitas pelayanan	.223	.033	.588	6.698	<.001
Motivasi membaca	.037	.099	.033	.374	.709

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil regresi linear berganda dan interpretasinya sebagai berikut:

$$Y = 0,181 + 0,223X_1 + 0,037X_2 + e$$

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 0,181 dan bernilai positif menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan motivasi membaca dianggap tetap maka kepuasan pengguna adalah positif.
- 2) Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (b1) sebesar 0,223 dan

bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan asumsi motivasi pengguna dianggap tetap.

- 3) Nilai koefisien variabel motivasi membaca (b2) sebesar 0,037 dan bernilai positif menunjukkan bahwa motivasi pengguna yang semakin tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan asumsi kualitas pelayanan dianggap tetap

Tabel 11
Hasil Uji T

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	<i>(Constant)</i>	.181	2.294		
Kualitas pelayanan	.223	.033	.588	6.698	<.001
Motivasi membaca	.037	.099	.033	.374	.709

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna
Hasil uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung (6,698) yang lebih besar dari nilai t tabel (1,986) dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo, sehingga H1 terbukti kebenarannya.
- 2) Pengaruh motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna

Hasil uji t variabel motivasi membaca diperoleh nilai t hitung (0,374) yang lebih kecil dari t tabel (1,986) dan nilai signifikansi 0,709 yang lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya motivasi membaca tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo, sehingga H_2 tidak terbukti kebenarannya.

Tabel 12
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	464.684	2	232.342	26.031	<.001 ^b
Residual	830.064	93	8.925		
Total	1294.748	95			

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 atau nilai F hitung > F tabel yaitu 26.031 > 3,093 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel kualitas pelayanan dan motivasi membaca secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel kepuasan pengguna. Sehingga H_3 terbukti kebenarannya.

Tabel 13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.599 ^a	.359	.345	2.98754

Sumber : Output SPSS yang diolah 2024

Hasil koefisien determinasi diperoleh nilai adjusted R square

sebesar 0,345 hal ini berarti bahwa sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebesar 34,5% sedangkan sebesar 65,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,698 > 1,986$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Motivasi Membaca terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi membaca tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel ($0,374 < 1,986$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,709 > 0,05$. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa motivasi membaca tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Membaca terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

motivasi membaca secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel ($26,031 > 3,093$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kemudian analisis koefisiensi determinasi diperoleh nilai sebesar 0,345 yang artinya kualitas pelayanan dan motivasi membaca berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 34,5%. Sedangkan 65,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,223. Nilai tersebut termasuk dalam kategori rendah ($0,20 - 0,399$) sehingga kesimpulannya kualitas pelayanan mempunyai dampak yang rendah terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel motivasi membaca mempunyai koefisien regresi sebesar 0,037. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah ($0,00 - 0,199$) sehingga kesimpulannya motivasi membaca mempunyai dampak yang sangat rendah terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien regresi simultan untuk variabel kualitas pelayanan dan motivasi membaca (X1 dan X2) sebesar 0,345. Nilai tersebut termasuk dalam kategori rendah ($0,20 - 0,399$) sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Surakarta.
4. Hasil analisis menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surakarta dengan nilai dengan nilai t hitung sebesar 6,698 yang berarti lebih besar dari t tabel ($6,698 > 1,986$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Hasil analisis menunjukkan hubungan positif antara motivasi membaca dan kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Surakarta dengan nilai t hitung sebesar 0,374 yang lebih kecil dari t tabel ($0,374 < 1,986$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,709 > 0,05$. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa motivasi membaca tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

6. Terdapat pengaruh hubungan positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan motivasi membaca terhadap kepuasan pengguna aplikasi iSolo sebagai perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kotas Surakarta yang ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 26,031 yang artinya nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($26,031 > 3,093$) dan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Kemudian diketahui nilai R square sebesar 0,345 yang artinya kualitas pelayanan dan motivasi membaca berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 34,5%. Sedangkan 65,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Akadun. 2009 *Teknologi Informasi Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Damaianti, Vismaia Sabariah. 2021. Strategi Regulasi Diri dalam Peningkatan Motivasi Membaca. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. Vol 8. No 1.

Djaelani, Mohamad & Dudit Dermawan. 2021. Analisis Persepsi Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*. Vol 2. No 1.

Kevin, Mikhael & Nofrizal. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Penggunaan pada PT. GO-JEK Indonesia, Cabang Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*. Vol. 9. No. 2.

Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press. Sumedang.

Ridwan & Imam Tri Wahyudi. 2019. Peran Masyarakat dalam Menyediakan Informasi bagi Masyarakat Umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Vol 1. No 2.

Rosmina, dkk. 2021. Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Environment dengan Persepsi Harga terhadap *Word of Mounth* dan *Revisit Intention*. *Jurnal Inovasi Penelitian*. Vol. 2. No. 5.