

**PENGARUH PEMANFAATAN SISTEM PERPUSTAKAAN
BERBASIS OTOMASI *INLIS LITE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Serjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores**



OLEH:

**YOHANA ERLINDA SANTIANA DONA
NIM: 2021410017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

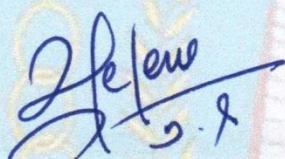
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YOHANA ERLINDA SANTIANA DONA
Nim : 2021410017
Judul : PENGARUH PEMANFAATAN SISTEM PERPUSTAKAAN
BERBASIS OTOMASI *INLIS LITE* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ENDE

Ende, 22 Agustus 2025

Telah Diujikan dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I



Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM
NIDN. 0831108301

Pembimbing II



Santy Permata Sari, S.AB., MM
NIDN. 08 2906 9001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores




Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 08 1410 9101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 22 Agustus 2025



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2609 7401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

- | | | |
|----|--|---------|
| 01 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN. 08 2706 7101 | 1. |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 2. |
| 03 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 3. |
| 04 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 4. |
| 05 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 5. |



**UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“PENGARUH PEMANFAATAN SISTEM PERPUSTAKAAN BERBASIS OTOMASI *INLIS LITE* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ENDE”**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 22 Agustus 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 22 Agustus 2025

Yang Memberi Pernyataan



Yohana Erlinda Santiana Dona
2021410017

MOTTO

“Dengan ilmu, hidup menjadi mudah; dengan agama, hidup menjadi terarah; dengan perpustakaan, ilmu menjadi lebih dekat”

PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur dan ketulusan hati dalam setiap Langkah panjangku, kupersembahkan seluruh karya tulisan ini kepada:

1. Sang pencipta yang telah memberikan nafas kehidupan sepanjang perjalanan hidupku serta bimbingan dan menuntun saya dalam segala hal.
2. Kedua orangtua tercinta Bapak Paulus Wawo dan Mama Theresia Wonga yang dengan sabar mempertaruhkan hidup mereka dalam membesarkan saya dengan rasa sayang yang kini sedang menanti keberhasilanku.
3. Kakak Hironimus Wangge dan kakak Yasinta Aplina Nona serta semua Keluarga saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya selama proses perjuangan saya, hingga saat ini.
4. Kakak tersayang Fransiska Natalia Bhiju,S.IP yang selalu membantu dan mendukung saya dari saya magang sampai saat ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan tahun 2021 yang selalu memberikan semangat dan motivasi satu sama lain.
6. Almamater tercinta Universitas Flores Ende yang telah memberikan pengalaman serta Ilmu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran tuhan yang maha kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **pengaruh pemanfaatan sistem perpustakaan berbasis otomasi Inlis Lite dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende**”. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan study dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar serjana manajemen (S,M), pada program study Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan Tindakan nyata.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lambertus Siga Sare, ST.,M.Eng (Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende)
2. Bapak Daniel Beri.,SI (Sekretariat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende).
3. Ibu Maria Cicilia Pricemarina, SH,M.Kn (Kepala Bidang II Layanan otomasi dan Kerjasama Perpustakaan) beserta pegawai yang bekerja di bidang II.
4. Rektor dan wakil Rektor Universitas Flores
5. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.

6. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku ketua program study manajemen
7. Ibu Maria Helena C.Dua Mea, SS.,MM sebagai pembimbing 1 dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM sebagai pembimbing II yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai Ilmu Pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende yang memberikan semua informasi dalam memberikan data penelitian yang dibutuhkan.
10. Serta semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulis dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang membangun agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan berbagai pihak.

Ende, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Yohana Erlinda Santiana Dona. 2021410017. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Serjana. Pengaruh Pemanfaatan Sistem Perpustakaan Berbasis Otomasi Inlis Lite dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende, Pembimbing 1, Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS.,MM. Pembimbing II: Santy Permata Sari, S.AB.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan sistem perpustakaan berbasis otomasi INLISLite dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Sampel sebanyak 96 responden diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem INLISLite (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dengan nilai yang berpengaruh 14,6%. Kualitas pelayanan (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai yang berpengaruh 44,4%. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $66,645 > F$ tabel 3,09. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,590 yang berarti 59% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh pemanfaatan sistem INLISLite dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 41% dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: INLISLite, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan

ABSTRAK

Yohana Erlinda Santiana Dona. 2021410017. Faculty of Economics and Business, Undergraduate Program. The Influence of the Utilization of the INLISLite-Based Library Automation System and Service Quality on Visitor Satisfaction at the Library and Archives Office of Ende Regency. Supervisor I: Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM. Supervisor II: Santy Permata Sari, S.AB., MM.

This study aims to determine the effect of the use of the INLISLite-based library automation system and service quality on visitor satisfaction at the Library and Archives Office of Ende Regency. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. A total of 96 respondents were selected using purposive sampling technique. The partial test (t-test) shows that the utilization of the INLISLite system (X_1) has a positive and significant effect on visitor satisfaction with a significance value of $0.002 < 0.05$, contributing 14.6%. Service quality (X_2) also has a positive and significant effect on visitor satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$, contributing 44.4%. The simultaneous test (F-test) indicates that both variables jointly have a significant effect on visitor satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and an F value of $66.645 > F$ table 3.09. The coefficient of determination (R^2) is 0.590, meaning that 59% of visitor satisfaction is influenced by the use of the INLISLite system and service quality, while the remaining 41% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: INLISLite, Service Quality, Visitor Satisfaction, Library

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Deskripsi Teori.....	10
2.1.1 Manajemen pemasaran	10
2.2 Sistem Otomasi <i>Inlis Lite</i> Perpustakaan	11
2.2.1 Pengertian Sistem Otomasi <i>Inlis Lite</i> Perpustakaan	11
2.2.2 Perpustakaan.....	11
2.2.3 Perpustakaan umum	12
2.2.4 Tujuan utama sistem Otomasi <i>Inlis Lite</i> Perpustakaan	13
2.2.5 Komponen utama Sistem Otomasi <i>Inlis Lite</i> Perpustakaan	13
2.2.6 Fungsi Modul-modul sistem otomasi <i>Inlis Lite</i> perpustakaan	14
2.2.7 Indikator pemanfaatan sistem otomasi <i>Inlis Lite</i> perpustakaan	16
2.2.8 Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas website <i>Inlislite</i>	17

2.3	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	18
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	18
2.3.2	Jenis-jenis kualitas pelayanan	19
2.3.3	Fungsi kualitas pelayanan	20
2.3.4	Aspek-aspek kualitas pelayanan.....	20
2.3.5	Indikator kualitas pelayanan.....	22
2.4	Kepuasan pengunjung	24
2.4.1	Pengertian kepuasan pengunjung	24
2.4.2	Jenis-jenis kepuasan pengunjung	24
2.4.3	Indikator kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende	25
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Hipotesis	28
2.6.1	Pengaruh pemanfaatan sistem perpustakaan berbasis otomasi <i>Inlis Lite</i> terhadap kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende	28
2.6.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende	28
2.7	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Lokasi penelitian	30
3.3	Populasi dan sampel.....	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel.....	30
3.4	Definisi operasional variabel	31
3.5	Jenis Dan Sumber Data	33
3.5.1	Jenis Data	33
3.5.2	Sumber data.....	33
3.6	Tenik Pengumpulan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	35
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	35

3.7.4 Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ende	38
4.1.2 Visi Dan Misi Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Ende	38
4.2 Deskripsi Responden	40
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan usia	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jender.....	41
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	42
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Status Keanggotaan	43
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Perpustakaan	44
4.3 Uji Instrument Penelitian	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
4.3.5 Uji Hipotesis	52
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.4.1 Pengaruh Pemanfaatan Sistem Perpustakaan Berbasis Otomasi <i>Inlis Lite</i> Terhadap Kepuasan pengunjung	55
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	57
4.4.3 Pengaruh Pemanfaatan Sistem Perpustakaan Berbasis Otomasi <i>Inlis Lite</i> Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	58
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah di tahun 2024	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	32
Table 3.2 Skala Pengukuran.....	34
Tabel 4.1 Usia Responden.....	40
Tabel 4.2 Jender Responden	41
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4 Status Keanggotaan Responden	43
Tabel 4.5 Frekuensi Kunjungan Responden	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Glejser</i>	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Modul Back Office	6
Gambar 1.2 Menu login	6
Gambar 1.3 Modul Keanggotaan Online	6
Gambar 1.4 Modul untuk mengimput buku	7
Gambar 1.5 Modul OPAC (online public access catalogue)	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Bagan Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ende	39
Diagram 4.1 Usia Responden.....	41
Diagram 4.2 Jenis Jender Responden.....	42
Diagram 4.3 Pekerjaan Responden	43
Diagram 4.4 Status Keanggotaan Responden	44
Diagram 4.5 Frekuensi Kunjungan	45