PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA MASYARAKAT STANDARDISASI

(Studi Eksplanatif Mengenai Pengaruh Kualitas Informasi *Website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) Badan Standardisasi Nasional (BSN) Terhadap Kepuasan Anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia (MASTAN) Dewan Pimpinan Wilayah (DPW) Jakarta)

Triza Rizki Maulana, S.Sos
Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Padjadjaran, Bandung – Indonesia
Email : Ica.3za@gmail.com / telp : +62 857 202 30007

ABSTRAK

Penggunaan internet telah merambah ke segala aspek kehidupan di masyarakat perkotaan, terutama dalam kebutuhan akan informasi dan dokumentasi tentang Standar Nasional Indonesia (SNI). Penelusuran dapat dilakukan melalui *website* yang menyediakan berbagai informasi dan dokumentasi, salah satu *website* yang merupakan sumber informasi di bidang standardisasi adalah *website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) yang diluncurkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN). Penelitian ini dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas informasi pada *website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang terdiri dari Kesesuaian, Tepat waktu, Akurasi, Pengurangan ketidakpastian dan Unsur kejutan sebagai variabel (X) terhadap Kepuasan pencarian informasi dan dokumentasi standardisasi oleh para anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia (MASTAN) DPW Jakarta, dalam hal ini variabel terikat (Y). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terhadap anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia DPW Jakarta. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak sederhana rumus Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 85 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitias, pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis jalur / *Path Analysis* dengan perhitungan dan statistika menggunakan bantuan program SPSS versi 17 dan program Microsoft Excell. Dari hasil tanggapan responden diketahui bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan lebih dari 80% untuk setiap pernyataan dan perhitungan statistik diketahui bahwa pengaruh secara simultan dengan nilai persentase sebesar 96,8% dengan berpengaruh signifikan. Sebagian besar anggota Masyarakat Standardisasi Indonesia (MASTAN) DPW Jakarta menyatakan bahwa informasi yang tersedia pada *website* memberikan rasa kepuasan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

Kata kunci : Kualitas Informasi, Kepuasan, Standardisasi

THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY TOWARDS LECTURERS SATISFACTION

(Study of Explanations on Quality Information about Central Information and Documentation Standardization Website National Standardization Agency of Indonesian Toward Satisfaction of Standardization Society Members MASTAN *Regional Executive Board in* Jakarta)

Triza Rizki Maulana, S.Sos

Faculty of Communication Science, Department of Information and Library Science Padjadjaran University, Bandung, West java – Indonesian

Email : Ica.3za@gmail.com */ Phone number :* +62 857 202 30007

ABSTRACT

Use on the internet has to spread to all aspects of life in the community with urban areas, especially in the need to information and documentation of Standard National of Indonesian (SNI). *Investigation can be done through the website that provides various information and documentation, one of the website that is source of information in the field standardization is website Information Center and Documentation Standardization* (PUSIDO) *that was launched by the National. This research will be done to examine the influence quality of information on the website Information Center and Documentation Standardization* (PUSIDO) *Standards Organization (National) , which consists of Compliance, exactly on time, the Accuracy, reducing uncertainty and element of surprise as variables (X) to Customer Satisfaction information search and documentation standardization by the members of the community Standardization Indonesian* (MASTAN) DPW Jakarta, *in this case the variables are bound (Y). Types of research that used in this research is explanatory research (or explanation) which aims to explain the relationship causality relation cause and effect variables between through testing hypothesis. Data was collected through a survey conducted by using questionnaires to members of the community Standardization Indonesia DPW Jakarta. The technique is used samples taking random simple formula Slovin and obtained a sample as many as 85 respondents. Analysis of that used in this research is the validity test, reliability test, hypothesis with using path analysis / Path Analysis with the count and statistics using aid program SPSS v. 17 and Microsoft Excell program. From the result response respondents known that on average respondents to give a response more than 80 percent for every statement and the count statistics known that the influence simultaneously with the percentage of 96.8 percent, to significantly affect. Most members of the community Standardization Indonesian* (MASTAN) DPW Jakarta *said that the information available on the website provides a feeling satisfaction in the search information that is needed.*

Key Word : Information Quality, Satisfaction, Standardization

PENDAHULUAN

Seiring dengan liberalisasi perdagangan di berbagai Negara sejak tahun 1992 yang ditandai oleh terbentuknya masyarakat Uni Eropa melalui persetujuan *Trearty on European Union* di Maastricht pada tanggal 7 Februari 1992, dinamika perdagangan bebas di Asia dan ASEAN mulai berubah. Para pemimpin Asia dan terutama ASEAN mulai menyadari perlunya memperkuat kerjasama ekonomi guna menghadapi tekanan komparatif dari luar kawasan yang selanjutnya diwujudkan melalui kesepakatan liberalisasi di Asia Tenggara. Beberapa kesepakatan tersebut diantaranya *CHINA ASEAN Free Trade Area* (CAFTA) yang berlaku efektif per 1 Januari 2010 lalu.

Dengan pemberlakuan CAFTA, perjanjian ini sempat menimbulkan kekhawatiran terutama dari dunia industri dalam negeri atas kemungkinan serbuan produk impor China yang tidak bisa dikalahkan oleh produk dalam negeri. Oleh sebab itu, pemerintah Republik Indonesia (RI) telah merumuskan 10 kebijakan antisipasi dampak implementasi CAFTA, salah satunya pembenahan Standar Nasional Indonesia (SNI).

Sebagai bagian dari implementasi kebijakan tersebut, Badan Standardisasi Nasional (BSN) mengoptimalkan kualitas informasi melalui internet dengan meluncurkan fasilitas *Website* BSN berupa Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, Hambatan Teknis Perdagangan, serta *Website* Komite Akreditasi Nasional. Peluncuran fasilitas *Website* tersebut merupakan wujud kepedulian dan komitmen BSN sebagai lembaga pemerintah non kementerian dalam mendorong penerapan SNI, terutama dalam menghadapi *CHINA ASEAN Free Trade Area* (CAFTA).

Pusat informasi dan dokumentasi standardisasi (PUSIDO) sebagai bagian dari kebijakan Badan Standardisasi Nasional (BSN) mengoptimalkan pemanfaatan internet dengan alamat situs http://www.bsn.go.id/ atau http://www.lib.bsn.go.id/, http://sisni.bsn.go.id/ diketahui telah diakses sebanyak 2.499.758[1] kali, per 31 Desember 2013.

Maka untuk memenuhi kebutuhan pengguna informasi standardisasi dan pendokumentasian produk standardisasi, Badan Standardisasi Nasional (BSN) membentuk Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) yang dikuatkan dengan keputusan Presiden No. 102 Tahun 2000 tentang Penerapan Standar mencangkup dua aspek, yaitu pertama penerapan SNI secara *voluntari* (kerelawanan) oleh pelaku usaha, produsen maupun konsumen. Kedua untuk keperluan kepentingan, keselamatan, keamanan, kesehatan masyarakat atau pelestarian fungsi lingkungan hidup dan pertimbangan ekonomis, maka instansi teknis dapat memberlakukan secara wajib sebagian atau keseluruhan spesifikasi teknis dan parameter dalam SNI[2].

Tujuan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi

[1] Laporan Tahunan, Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2013, Badan Standardisasi Nasional.

[2] SNI Penguat Daya Saing Bangsa (2010 : 31), Badan Standardisasi Nasional.

(PUSIDO) adalah memberikan akses publik layanan informasi dan dokumentasi di bidang standardisasi dengan mudah, cepat, lengkap dan akurat untuk berbagai kalangan, sesuai dengan kriteria informasi yang baik secara lebih spesifik David M. Kroenke mengemukakan bahwa informasi yang baik adalah yang memiliki unsur-unsur: 1) Kesesuaian atau ketepatan *(pertinence)*, 2) Tepat waktu *(timeliness)*, 3) Akurat *(accuracy)*, 4) Pengurangan ketidakpastian *(reduced uncertainty)*, serta 5) Unsur kejutan *(element of surprise)* (1992 : 18-19).

Informasi yang disajikan di internet sangat beragam, salah satunya adalah informasi di bidang standardisasi. Penyajian informasi standardisasi merupakan publikasi berbentuk Standar Nasional Indonesia (SNI) *Online* yang dijadikan sebagai alat akses yang dibuat untuk memberikan kemudahan dalam menelusur informasi standar pada umumnya dan Standar Nasional Indonesia (SNI) pada khususnya, baik informasi yang berupa artikel, jurnal standardisasi, E-SNI, dan peraturan-peraturan produk SNI lainnya. Kebutuhan akan layanan informasi melalui internet sudah menjadi tuntutan bagi semua orang, khususnya perusahaan industri lokal di Indonesia dalam menambah ilmu pengetahuan pada masing-masing bidang. Sesuai dengan tujuan utama standardisasi adalah melindungi produsen, konsumen, tenaga kerja dan masyarakat dari aspek keamanan, keselamatan, kesehatan serta pelestarian fungsi lingkungan, pengaturan standardisasi secara nasional ini dilakukan dalam rangka membangun sistem nasional yang mampu mendorong dan meningkatkan, menjamin mutu barang dan jasa serta mampu memfasilitasi keberterimaan produk nasional dalam transaksi pasar global, dari sistem dan kondisi tersebut diharapkan dapat meningkatkan daya saing produk barang dan jasa Indonesia di pasar global.

Penyediaan informasi yang baik dan akses yang mudah pada sebuah situs akan memberikan rasa senang dan puas pada penggunanya.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja *(Performance)* dan harapan *(Expectation)*. Kinerja adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Sementara itu harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

Pengguna *website* (PUSIDO) Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi adalah orang-orang yang berkepentingan dengan informasi yang terkandung di dalamnya, bisa dari kalangan akademisi, peneliti, pelaku usaha, masyarakat konsumen, cendekiawan, pakar yang kopeten dalam bidang standardisasi dan pemerintah sebagai pemangku kepentingan agar peran dan fungsi standardisasi dapat ditingkatkan terus secara berkesinambungan ataupun dari anggota jaringan itu sendiri seperti Masyarakat Standardisasi (MASTAN). Dalam penelitian ini pengguna *website* difokuskan kepada anggota (MASTAN) Masyarakat Standardisasi sebagai wadah

stakeholders standardisasi. Alasan mengapa penulis memilih anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN) adalah karena komposisi anggota MASTAN Indonesia terdiri dari komponen pemangku kepentingan yang terdiri atas kelompok pemerintah, pakar/ahli (akademisi), pelaku usaha, dan konsumen yang berperan aktif dalam meningkatkan partisipasi pengembangan SNI. Kemudian alasan mengapa populasi yang di ambil anggota Masyarakat Standardisasi DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) Jakarta adalah karena dari seluruh keberadaan anggota MASTAN saat ini tersebar di 13 (tigabelas) DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) se Indonesia, DPW Jakarta lah yang memiliki anggota terbanyak. Anggota MASTAN DPW Jakarta tercatat telah beranggotakan sebanyak 1.918 anggota yang resmi terdaftar (data laporan tahunan per 31 Desember 2012)[3]. Dan dari ribuan anggota yang akan penulis jadikan responden adalah anggota MASTAN DPW Jakarta, sekitar 562 orang[4] anggota saja yang telah mendaftar menjadi member SNI *Online* melalui *Website* PUSIDO. Hal yang menarik bagi penulis dalam penelitian ini adalah kegiatan organisasi MASTAN yang senantiasa menggunakan produk-produk standardisasi, memberikan andil dalam kegiatan pengembangan, penerapan dan memberikan sosialisasi serta edukasi kepada seluruh lapisan masyarakat, baik para industri hingga tingkat perguruan tinggi, dan cara termudah untuk penelusuran informasi tentang standardisasi nasional ataupun internasional adalah dengan mengaksesnya dari internet, maka *website* PUSIDO merupakan salah satu solusi untuk pemenuhan kebutuhan akan informasi standardisasi.

Akan tetapi sudahkan *website* PUSIDO dimanfaatkan secara maksimal oleh para anggota MASTAN ? Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi website PUSIDO terhadap kepuasan para anggota MASTAN dalam memanfaatkan sumber informasi standardisasi yang dibangun oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN), maka penelitian ini penulis lakukan, adapun judul penelitiannya adalah " Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Anggota MASTAN (Masyarakat Standardisasi) : Studi eksplanatif mengenai pengaruh kualitas informasi *website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) Badan Standardisasi Nasional (BSN) terhadap kepuasan Anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN)".

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian sebelumnya, maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

"Seberapa besar pengaruh kualitas informasi *website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN) ?"

[3] Laporan Tahunan, Informasi dan Pemasyarakatan Standardisasi Tahun 2012, Badan Standardisasi Nasional (2012 : 15).

[4] Laporan Tahunan, Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi Tahun 2013, Badan Standardisasi Nasional (2013 : 33).

Identifikasi masalah adalah penjabaran lebih lanjut dari perumusan masalah atau sebagai perincian variabel yang terkandung dalam rumusan masalah. Menurut David M. Kroenke kualitas informasi dijabarkan menjadi 5 (lima) dimensi, yaitu : 1) Kesesuaian atau ketepatan *(pertinence)*, 2) Tepat waktu *(timeliness)*, 3) Akurat *(accuracy)*, 4) Pengurangan ketidakpastian *(reduced uncertainty)*, serta 5) Unsur kejutan *(element of surprise)* (1992 : 18-19). Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, maka permasalahan yang diteliti dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kesesuaian informasi *website* PUSIDO terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).
2. Seberapa besar pengaruh ketepatan waktu *website* PUSIDO terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).
3. Seberapa besar pengaruh akurasi *website* PUSIDO terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).
4. Seberapa besar pengaruh pengurangan ketidakpastian *website* PUSIDO terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).
5. Seberapa besar pengaruh unsur kejutan *website* PUSIDO terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).

LANDASAN TEORI

Teori Kepuasan-Pelanggan yang bersumber dari ilmu manajemen pemasaran bidang psikologi pemasaran. *Applied Theory* adalah teori khusus yang akan digunakan pada penelitian ini, yang berkaitan dengan penelitian penulis, yaitu bagaimana kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakainya, dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Jika kualitas kinerja *Website* berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kualitas kinerja *Website* memenuhi harapan pelanggan puas, dan jika kualitas kinerja *Website* melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Pengaruh kualitas informasi dari *Website* Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO) melalui unsur-unsur informasi yang baik memiliki kesesuaian, ketepatan waktu, akurasi, mengurangi ketidak pastian, dan unsur kejutan kemudian masuk mempengaruhi kepuasan individu anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN) dalam upaya untuk menemukan informasi dan dokumentasi tentang standardisasi dengan tujuan tertentu sebagai akibat dari adanya kebutuhan akan informasi standardisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatif (*eksplanatory research*). Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (2002:5), *explanatory research* adalah suatu penelitian dimana peneliti menjelaskan hubungan kausal sebab akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa.

Klasifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

1. Variabel bebas / X (independen variabel), sering disebut juga sebagai variabel *stimulus, predictor, antecendent,* adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan, atau timbulnya variabel terikat / Y (variabel dependen). Berkaitan dengan penelitian penulis, yang menjadi variabel independen disini adalah kualitas informasi website Pusat Informasi dan Dokumentasi (PUSIDO) Badan Standardisasi Nasional. Dalam hal ini variabel (X) adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi website (PUSIDO) yang meliputi sub variabel : X_1: *Pertinence* (Kesesuaian), X_2: *Timelines* (Ketepatan Waktu), X_3: *Accuracy* (Akurasi), X_4: *Reduced Uncertainty* (Mengurangi Ketidakpastian), dan X_5: *Element Of Surprise* (Unsur Kejutan) berpengaruh pada variabel (Y): kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).
2. Variabel terikat / Y (dependen variable), adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN), yaitu reaksi/perasaan yang muncul akibat dari mengoptimalkan kualitas informasi melalui internet dengan meluncurkan fasilitas website BSN berupa jaringan Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi (PUSIDO).

Objek Penelitian

Objek penelititan ini adalah *Website* PUSIDO (Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi) yang di dirikan oleh BSN (Badan Standardisasi Nasional). Dimana *Website* PUSIDO merupakan sebuah hasil perkembangan Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang telah mulai merintis jaringan ini melalui kerjasama dengan berbagai lembaga yang terkait dalam hal standardisasi seperti kementrian RISTEK (riset dan teknologi), kementrian perdagangan, lembaga komite Akreditasi Nasional (KAN), dan Komite Standar Nasional untuk Satuan Ukuran (KSNSU). Pada penelitian ini, penulis memfokuskan pada kualitas informasi *Website* PUSIDO (Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi) yang dilakukan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) dalam menyebarluaskan informasi produk SNI untuk mempengaruhi kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN).

Populasi dan Sampel

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa populasi dari penelitian ini adalah anggota MASTAN (Masyarakat Standardisasi) DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) Jakarta.

Yang berarti bahwa populasi dari penelitian adalah MASTAN (Masyarakat Standardisasi) DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) Jakarta, sedangkan sampelnya adalah para anggotanya, khususnya anggota yang sudah terdaftar secara resmi di DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) Jakarta dan sudah menjadi member SNI *Online* melalui *Website* PUSIDO. Data yang peneliti dapatkan dari bagian keanggotaan DPW (Dewan Pimpinan Wilayah) Jakarta bahwa jumlah anggota yang terdaftar secara resmi sampai bulan Desember 2012 (memiliki kartu anggota) adalah sebanyak 1.918 orang, dan yang telah mendaftar menjadi member SNI *Online* melalui *Website* PUSIDO sebanyak 562 orang anggota. Dalam penelitian ini, dengan rumus ***Slovin*** untuk ukuran populasi (N) sebanyak 562 orang, dan α = 10 %, maka diperoleh ukuran sampel minimal sebagai berikut 84,89 atau dibulatkan menjadi 85 orang. Pengambilan sample akan dilakukan pada proses login SNI *Online* di *Website* PUSIDO oleh anggota MASTAN hingga mencapai 85 orang. Cara atau teknik pengambilan sample menggunakan *Random Sampling* atau sampel acak sederhana, dimana peneliti tidak memilih anggota MASTAN yang akan login SNI *Online* pada saat itu atau pada hari-hari tertentu.

Teknik pengumpulan data

Teknik kueisioner, yaitu dengan cara menyebarkan lembaran kueisioner yang berisi beberapa pernyataan, dengan bentuk berstruktur atau tertutup, artinya pada setiap item sudah tersedia berbagai alternatif jawaban, yang mana bertujuan untuk mendapatkan tanggapan puas/tidakpuas dari anggota MASTAN DPW Jakarta yang terpilih sebagai sampel penelitian. Kuesioner disusun dalam bentuk tertutup, berupa pertanyaan dan pernyataan positif atau negatif, dimana responden telah diberikan alternatif jawaban, dengan menggunakan skala ukur ***Likert,*** yang diberi skor.

Angket adalah instrument penelitian yang ditujukan untuk pengumpulan data, sebelum digunakan pada penelitian yang sesungguhnya perlu diuji validitas dan realibilitasnya. Untuk menguji tingkat validitas dan realibilitas, maka angket diujicobakan kepada anggota MASTAN (Masyarakat Standardisasi) DPW Jakarta yang menjadi sampel penelitian dengan menggunakan responden sebanyak 30 orang. Pada uji instrument, ukuran sampel dibuat kecil antara 10-30 orang responden (Jogiyanto, 2008 : 140). Apabila instrument atau angket itu valid dan reliable, maka akan digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian yang sesungguhnya di lapangan.

Metode Analisi Data

Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh

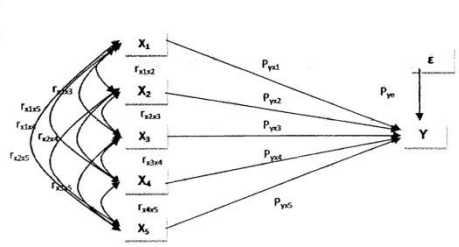
peneliti (Sugiyono, 2008:455). Valid tidaknya suatu item instrumen dapat dilihat melalui cara mengkorelasi antara skor butir (X) dengan skor total (Y). Bila korelasi tiap butir instrumen tersebut positif dan besarnya 0,300 ke atas maka tiap butir instrumen tersebut merupakan *construct* yang kuat. Sebaliknya bila korelasi tiap butir instrumen besarnya di bawah 0,300 maka butir instrumen tersebut tidak valid (Sugiyono, 2008:126). Perhitungan validitas pada penelitian ini menggunakan rumus *korelasi product moment* atau dikenal juga dengan ***korelasi pearson***.

Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002:154) reliabilitas adalah suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien keandalan lebih besar atau sama dengan 0,700. Sehingga apabila α sama dengan 0,700 maka instrumen dapat dikatakan reliable (Sekaran 2006:311). Uji ini dilakukan dengan menggunakan metode ***Split-Half Reliability***. Untuk mengontrol uji panjang, kita pergunakan suatu rumus koreksi yaitu rumus ***Spearman-Brown***, yang menghasilkan perkiraan keandalan yang telah dikoreksi.

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data, penulis menggunakan metode analisis Induktif untuk variabel kuantitatif, yaitu untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap pilihan pertanyaan yang diajukan melalui model struktural, khususnya dalam hal analisis jalur. Metode statistik Analisis Jalur ini bisa digunakan bila peneliti ingin mengetahui hubungan kausal dengan tujuan untuk memisahkan pengaruh langsung suatu variabel penyebab terhadap variabel akibat. Pada penelitian ini, Analisis Jalur ini digunakan karena penulis ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas informasi *Website* PUSIDO (Pusat Informasi dan Dokumentasi) terhadap kepuasan anggota MASTAN (Masyarakat Standardisasi) dan ingin tahu seberapa besar pengaruh tersebut.



Gambar 1. Model Struktur Penelitian

Sumber : Juanim, 2004 : 19 (diolah oleh penulis)

Keterangan :

X_1 : (Kesesuaian)
X_2 : (Ketepatan Waktu)
X_3 : (Akurasi)
X_4 : (Mengurangi Ketidakpastian)
X_5 : (Unsur Kejutan)

Y : Kepuasan
ρ : Koefisien Jalur
ε : Variabel lain yang tidak diteliti

Penulis pada penelitian ini mengunakan teknik analisis jalur. Sementara tingkat pengukuran yang digunakan adalah ordinal. Oleh karena analisis jalur mengisyaratkan skala pengukuran minimal interval, maka peneliti harus menaikan tingkat pengukuran ordinal menjadi interval. Salah satu metode konversi data

yang sering digunakan oleh peneliti untuk menaikan tingkat pengukuran ordinal ke interval adalah ***metode succesive interval*** **(MSI).** Melakukan transformasi nilai skala (*transformed scale value*) dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus:Y = SVi + |SVMin|. Dengan catatan, SV yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu (=1). Untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dan terkait digunakan tes uji koefisien korelasi *Rank Spearman* (rs).

Sedangkang kriteria penerimaan hipotesis sebagai berikut :

1. Jika t hasil perhitungan lebih besar atau sama dengan t dalam tabel, (t hit > t_{tab}) pada tingkat signifikasi 0,05, maka hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan antara variabel yang diteliti.
2. Jika t hasil perhitungan kecil atau sama dengan t dalam tabel, (-t tab < t hit < t tab) pada tingkat signifikasi 0,05, maka hipotesis peneilitian H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan antara variabel yang diteliti.

Analsis jalur (*Path Analysis*) bertujuan untuk menerangkan langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap seperangkat variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Analisis jalur, yang bagi sementara pihak merupakan pilihan lain dalam rangka mempelajari keterkaitan sejumlah variabel.

Persamaan Struktur : $Y = \rho_{Y X1} X_1 + \rho_{Y X2} X_2 + \rho_{Y X3} X_3 + \rho_{Y X4} X_4 + \rho_{Y X5} X_5 + \varepsilon$

Persamaan tersebut menyatakan hubungan kausal dari Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 sebagai penyebab, sedangkan Variabel Y sebagai akibat dimana model tersebut memperlihatkan, bahwa X_1 mempengaruhi Y melalui ρ_{YX1}, X_2 mempengaruhi Y melalui ρ_{YX2}, X_3 mempengaruhi Y melalui ρ_{YX3}, X_4 mempengaruhi Y melalui ρ_{YX4}, dan X_5 mempengaruhi Y melalui ρ_{YX5} kemudian ε merupakan variabel lain yang mempengaruhi Y. Dari gambar struktural tersebut $\longrightarrow$ (anak panah satu arah) menggambarkan pengaruh langsung dari variabel eksogenus terhadap variabel endogenus $\longleftrightarrow$ (anak panah dua arah) menyatakan hubungan korelasional.

Uji Hipotesis Secara (Simultan)

Pengujiannya hipotesisnya menggunakan Uji F untuk mengetahui apakah secara simultan variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel Y.

Kriteria Pengujian:

$F_{hit} > F_{tab} \longrightarrow H_0$ ditolak, H_1 diterima

$F_{hit} \leq F_{tab} \longrightarrow H_0$ diterima, H_1 ditolak

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesisnya menggunakan uji t, untuk mengetahui apakah secara parsial/individual variabel bebas mempunyai pengaruh yang positif maupun negatif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat.

Tentukan hipotesis statistik yang diuji

a. $H_0 : \rho_{Y X1} = 0$ melawan $H_1 : \rho_{Y X1} \neq 0$

b. $H_0 : \rho_{Y X2} = 0$ melawan $H_1 : \rho_{Y X2} \neq 0$

c. $H_0 : \rho_{Y X3} = 0$ melawan $H_1 : \rho_{Y X3} \neq 0$

d. $H_0 : \rho_{Y X4} = 0$ melawan $H_1 : \rho_{Y X4} \neq 0$

e. $H_0 : \rho_{Y X5} = 0$ melawan $H_1 : \rho_{Y X5} \neq 0$

Kriteria pengujian:

$t_{hit} > t_{tab}$ ⟶ H_0 ditolak, H_1 diterima

$t_{hit} \leq t_{tab}$ ⟶ H_0 diterima, H_1 ditolak

Proses analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan *software SPSS versi 17*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data angket dalam penelitian ini disebarkan kepada 85 orang responden. Penyebaran semua pertanyaan yang menyangkut data penelitian dalam angket telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Angket terdiri dari 54 pertanyaan yang terbagi atas 8 pertanyaan untuk identitas responden dan 46 pernyataan mengenai variabel penelitian yang disusun berdasarkan penurunan operasionalisasi variabel beserta indikator-indikatornya.

Identitas Responden

Berdasarkan hasil survei di lapangan, didapatkan hasil bahwa responden berjenis kelamin pria menjadi responden terbanyak yaitu sebesar 58,8%, serta usia 20 hingga 40 tahun sebanyak 65,8%. Berdasarkan status pekerjaan responden, mayoritas responden merupakan pegawai pemerintahan sebanyak 72,9%. Berdasarkan periode keanggotaan Masyarakat Standardisasi DPW Jakarta responden > 3 tahun sebesar 54,1% dari total keseluruhan responden yang diambil. Dari pengalaman menggunakan internet sebagian besar responden telah berpengalaman > 3 tahun sebesar 88,2%. Adapun durasi responden dalam menggunakan *website* PUSIDO BSN sebagian besar responden menggunakan *website* > 3 Jam per Hari sebanyak 28,2%. Tempat responden mengakses *website* PUSIDO BSN sebagian besar mengakses di kantor sebanyak 77,6%. Adapun tujuan responden mengakses *website* PUSIDO BSN sebanyak 70,6% untuk akses informasi standar terbaru.

Hasil Uji Hipotesis Menggunakan Analisi Jalur

Dari hasil pengujian normalitas didapatkan nilai sebesar 0,968 yang berarti lebih besar daripada α (0.05), sehingga dapat dikatakan bahwa residual hasil analisis regresi telah memenuhi distribusi normal (asumsi normalitas terpenuhi).

Pada pengujian multikolinieritas didapatkan hasil untuk seluruh variabel independen (X) tidak terjadi multikolinieritas, hal ini dapat dilihat dari nilai VIF seluruh variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 10.

Sedangkan untuk uji heterokedastisitas didapatan hasil nilai signifikansi masing-masing variabel independen lebih besar daripada α (0.05), sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada data penelitian variabel independen (asumsi heteroskedastisitas telah terpenuhi).

Koefisien jalur untuk masing-masing variabel diperoleh dari hasil kali

invers dari matriks korelasi antar variabel sebab terhadap matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat sebagai berikut :

Y= $0{,}968X_1+0{,}940X_2+0{,}962X_3+0{,}966X_4+0{,}951X_5$

Uji koefisien jalur secara keseluruhan dapat dilihat dari F hitung (482,936) > F tabel (2,33) maka H_0 ditolak H_1 diterima artinya Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Akurasi (X_3), Pengurangan Ketidakpastian (X_4), dan Unsur Kejutan Website PUSIDO (X_5) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota MASTAN (Y). Hal ini berarti koefisien jalur benar-benar menunjukkan pengaruh sesuai diagram konseptual yang dihipotesiskan.

Uji Hipotesis Secara (Simultan)

Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Akurasi (X_3), Pengurangan Ketidakpastian (X_4), dan Unsur Kejutan (X_5) *Website* PUSIDO BSN secara ***simultan*** mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota MASTAN DPW Jakarta (Y). Hal ini didapat dari hasil pengujian dengan uji statistik F yang menunjukkan bahwa F_{hitung} (482,936) > F_{tabel} (2,33) maka H_0 ditolak. Nilai koefisien korelasi antara X_1, X_2, X_3, X_4, dan X_5 dengan Y sebesar 0,984 yang berada pada tingkat korelasi sangat kuat. Selanjutnya, nilai KD diperoleh dari r^2 x 100% = 0,968 x 100% = 96,8% artinya Kepuasan Anggota MASTAN (Y) dipengaruhi oleh Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Akurasi (X_3), Pengurangan Ketidakpastian (X_4), dan Unsur Kejutan (X_5) *Website* PUSIDO BSN sebesar **96,8%** sedangkan sisanya **3,2%** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Parsial (Uji t)

Y = $0{,}295X_1 + 0{,}138X_2 + 0{,}301X_3 + 0{,}129X_4 + 0{,}147X_5 + 0{,}032\varepsilon$

Setiap peningkatan kesesuaian informasi (X_1) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan anggota (Y) sebesar 0,295. Pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,254) > t_{tabel} (1,989) mempunyai pengaruh yang signifikan.

Setiap peningkatan ketepatan waktu (X_2) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan anggota (Y) sebesar 0,138. Pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,158) > t_{tabel} (1,989) mempunyai pengaruh yang signifikan.

Setiap peningkatan akurasi (X_3) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan anggota (Y) sebesar 0,301. Pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} (3,849) > t_{tabel} (1,989) mempunyai pengaruh yang signifikan.

Setiap peningkatan pengurangan ketidakpastian (X_4) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan anggota (Y) sebesar 0,129. Pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} (1,047) < t_{tabel} (1,989) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

Sedangkan setiap peningkatan unsur kejutan (X_5) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan anggota (Y) sebesar 0,147. Pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,036) > t_{tabel} (1,989) mempunyai pengaruh yang signifikan.

Artinya Akurasi (X_3) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap

kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta (Y) dibandingkan dengan kesesuaian, ketepatan waktu, pengurangan ketidakpastian, dan unsur kejutan baik secara langsung maupun tak langsung.

Uji Pengaruh Dominan

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Akurasi (X_3) mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta (Y), variabel Akurasi (X_3) memiliki besarnya kontribusi akurasi *Website* PUSIDO BSN (X_3) secara total terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN) DPW Jakarta (Y) sebesar 28,92%. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik nilai kontribusi Akurasi pada kualitas informasi *Website* PUSIDO BSN maka kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta dalam pencarian informasi akan semakin tinggi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil uji t yang dilakukan pada 5 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat 4 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Akurasi (X_3) dan Unsur Kejutan (X_5). Hal ini didapatkan berdasarkan pengujian perbandingan t hitung dan t tabel, dimana 4 (empat) variabel tersebut memiliki nilai t hitung yang lebih besar t tabel = 2,036 dan memiliki nilai signifikansi lebih besar 0,05. Artinya ke 4 (empat) variabel kualitas informasi *Website* PUSIDO BSN tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para anggota MASTAN DPW Jakarta. Sedangkan untuk 1 (satu) variabel lain yaitu Pengurangan Ketidakpastian (X_4) berpengaruh positif namun tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel (Y) Kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta. 1 (satu) variabel tersebut memiliki nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel = 1,047 dan memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hal ini berarti variabel Pengurangan Ketidakpastian (X_4) memiliki pengaruh yang kecil terhadap tingkat Kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta.

Diantara ke 5 (lima) variabel yang diuji, variabel Akurasi (X_3) memiliki nilai koefisien *beta standardized* lebih besar daripada koefisien variabel yang lain yaitu sebesar 0,301. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Akurasi *Website* PUSIDO BSN (X_3) secara total memiliki besarnya kontribusi terhadap kepuasan anggota Masyarakat Standardisasi (MASTAN) DPW Jakarta (Y) sebesar 28,92%. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik nilai kontribusi Akurasi pada kualitas informasi *Website* PUSIDO BSN maka kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta dalam pencarian informasi akan semakin tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil dan pembahasan hasil penelitian, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengujian untuk masing-masing variabel didapatkan pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Akurasi (X_3) dan Unsur Kejutan (X_5)

terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para anggota MASTAN DPW Jakarta yang artinya ke 4 (empat) variabel tersebut memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta setelah mengakses informasi tentang standardisasi yang disajikan oleh *Website* PUSIDO BSN. Sedangkan pengujian untuk variabel Pengurangan Ketidakpastian (X_4) didapatkan hasil yang berpengaruh positif, namun tidak signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi nilai variabel tersebut akan meningkatkan rasa kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta, namun variabel Pengurangan Ketidakpastian (X_4) tersebut hanya memiliki tingkat pengaruh yang cukup kecil terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para anggota MASTAN DPW Jakarta.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Akurasi *Website* PUSIDO BSN (X_3) mempunyai pengaruh dominan diantara ke 5 (lima) variabel bebas lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Akurasi *Website* PUSIDO BSN (X_3) merupakan penyumbang yang paling besar terhadap tingkat kepuasan anggota MASTAN DPW Jakarta setelah mengakses informasi tentang standardisasi yang disajikan oleh *Website* PUSIDO BSN dibandingkan dengan variabel bebas lainnya, yaitu Kesesuaian (X_1), Ketepatan Waktu (X_2), Pengurangan Ketidakpastian (X_4) dan Unsur Kejutan (X_5).

Saran

Setelah melakukan penelitian, dapat dikemukakan beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan pengguna *Website* PUSIDO (Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi) BSN (Badan Standardisasi Nasional), adalah sebagai berikut :

1. *Website* PUSIDO BSN yang keberadaannya relatif baru sehingga masih kurang dikenal oleh masyarakat banyak, upaya agar *Website* ini dikenal antara lain dengan dilakukannya kegiatan edukasi publik untuk membangun budaya standar melalui peningkatan dan penyebarluasan informasi dan dokumentasi standardisasi, serta pendidikan standardisasi sehingga meningkatkan pemahaman, kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan penerapan standardisasi.
2. Sebagai salah satu sumber informasi bidang standardisasi, *Website* ini sebaiknya di promosikan melalui kegiatan promosi dengan memanfaatkan berbagai media, seperti iklan layanan masyarakat melalui televisi, radio dan majalah, maupun melalui seminar nasional atau diskusi dan pameran edukasi SNI melalui *edugames* dengan komunitas. Promosi juga dapat dilakukan di *Public Area*, seperti pemasangan spanduk di jalan dan jalur mudik lebaran. Pemasangan spanduk ini sekaligus untuk mengingatkan pengguna jalan agar menggunakan produk-produk bertanda SNI demi menjaga keamanan dan keselamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen and Fishbein. (1980). *Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior,* Prentice-Hall. London.

Al-Bahra Bin Ladjamudin. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit : Graha Ilmu, Yogyakarta.

Arief. (2007). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.

Azwar S. (2003). *Sikap Manusia, teori dan pengukurannya*. Penerbit : Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Badan Standardisasi Nasional. (2010). *SNI Penguat Daya Saing Bangsa*. Penerbit : BSN, Jakarta.

Blakett, Tom., Boad, Bob., (1999). *Co-Branding: The Science of Alliance*, Macmillan Press, London.

Baridwan, Zaki. (1993). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode*, Edisi V. Yogyakarta: BPFE.

Budhijanto, Danrivanto. (2010). *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*. Penerbit : Refika Aditama, Bandung.

Campbell, N.1992. *Standards are key to information*. OCLC News, November/December.

Creswell, John W. (2002). *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, Alih Bahasa Angkatan III & IV KIK-UI dan Nur Khabibah. Penerbit : Kik Press, Jakarta.

Darmawan, Deni dan Nur Fauzi, Kunkun. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit : Rosda, Bandung.

Engel J.F, Blackwell R.D., Miniard P.W. (1999). *Constumer Behavior*, Alih Bahasa Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta.

Fisher, Karen E., (2008). (eds). *Theories Of Information Behavior*. Penerbit : Asist Monograph, New Delhi, India, Ess Ess Publications.

Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Grolier. (1995). *Grolier Encyclopedia of Knowledge*. New York City.

Hamalik, Oemar (1993). Pengelolaan Sistem Informasi. Bandung : Trigenda Karya.

Ilham Prisgunanto. (2006). *Komunikasi Pemasaran "Strategi & taktik dilengkapi analisis SOSTAC& STOP-SIT"*. Penerbit: Ghalia Indonesia.

Ahmadjayadi, C. (2003*). Peluang dan tantangan e-Government di era otonomi daerah. Paper presented at the Seminar Peluang dan Tantangan E-Government di Era Otonomi Daerah*, Yogyakarta.

Ahmadjayadi, C. (2004). *Siskomdagri dan Sisfonas*. Warta Ekonomi, 15, 95-96.

Jogiyanto. (2003). *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Kotler & Keller, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit : Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. (Alih bahasa Bob. Sabran). Jilid 1. Edisi keduabelas. Penerbit : Erlangga, Jakarta.

Kroenke, David. (1992). *Managemen Information System*. Second Edition. Penerbit : McGraw-Hil, New York.

Laudon, Kenneth C. Jane P. Laudon. (2008). Sistem Informasi Manajemen : mengelola perusahaan digital. Jakarta : Salemba Empat.

Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss (editors), (2009). *Encyclopedia Of Communication Theory*. SAGE Publications, Inc. 2455 Teller Road Thousand Oaks, California 91320.

Makarim, Edmon. (2003). *Kompilasi Hukum Telematika*. Penerbit : Raja Grafindo Persada, Bandung.

Mar'at. (1984). *Sikap Manusia : Perubahan Serta Pengukurannya*. Penerbit : Ghalia Indonesia.

Masri Singarimbun, Sofian Effendi, (1995). *Metode Penelitian Survei*, Penerbit: Pustaka LP3ES.

Merriam Webster Inc, Springfield, MA. (2000). *Merriam-Webster's Collegiate Encyclopedia*. United States of America.

Mowen, John C and Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jilid 2 Edisi Kelima. Penerbit : Erlangga, Jakarta.

Munggaran, Abdi Halim. (2009). *Perilaku Pencarian Informasi*. FIB UI : Jakarta.

Nasution, Nur. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Edisi Kedua. Penerbit : Ghalia Indonesia. Bogor.

Nugraha, Dindin. (2003). *Mengenal Sistem Technologi Informasi*, tersedia pada http://www.unej.ac.id/pdf/dindin-sti.pdf.

O'Brien, James and Marakas, George M. (2014). *(Management Information Systems) Sistem Informasi Manajemen*. Edisi 9 Buku 2. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta Selatan.

Oliver, Richard L. (1999). *Whence Consumer Loyalty ? 63, Special Issue, 33-44*.

Purwono. (2008, April). *"Strategi penelusuran informasi melalui internet."* Makalah Seminar Yang diselenggarakan oleh Himpunan mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negri. UIN : Jakarta.

Putu Laxman Pendit. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Sebuah Pengantar Diskusi*. Jakarta : FSUI

Putu Laxman Pendit, (2006). *Sifat Multidisipliner Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*. Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah, Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.

Rakhmat, Jalaluddin. (1996). *Metode Penelitian Komunikasi. Disertai Contoh Analisis Penelitian*. Bandung, Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Safiuddin, (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Penerbit : Pustaka Belajar. Yogyakarta.

Siegel, Sidney, (1997). *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit : PT Gramedia Pustaka Utama

Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Dokumentasi*. Penerbit : Rekayasa Sains, Bandung.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Research & Development)*. Penerbit : ALFABETA, Bandung.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit : Ghalia Indonesia, Bogor.

Tan, Alexis S. (1981). *Mass Communication Theories and Research*. Columbus, Ohio, Grid Publishing Company.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Tomer, Christinger.2010. *"Information technology stabdards for libraries".* Dalam Encyclopedia of Library and Information Science. 3rd ed. 4:2708-2716.

Wilson, T.D. (1983). *The Cognitive Approach To Information Seeking behavior and Information Use*. *A paper presented at the seminar on the psychological aspects of information searching*, copenhage, 14-18 november, 1983 and published in social science information studies, 4, 1984, 197-204.

Wilson, T.D. (2002) *"The Nonsense Of "Knowledge management" ". Information Research*, 8 (1), paper no. 144 [Available at http:// InformationR.net/ ir/8-1/paper144.html1].

Wilson, T.D. (2010). Proffesor Wilson's Homepage. Information behavior an interdisciplinary perspective. Diakses tanggal 10 Juli 2014. Available at: http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/chap7.html.

Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. Journal of Documentation, 55(3), 249-270. Retrieved 10 June, 2006 from http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html

Yusup, Pawit M dan Subekti, Priyo. (2010). *Teori & Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Penerbit : Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Yusup, Pawit M. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.

PUSTAKA PENGAYA

Rohanda, (2010). Perilaku Remaja Kota Bandung Dalam Mencari Dan Menggunakan Media Hiburan. Studi Kualitatif Dengan Pendekatan Studi Kasus Eksploratif, Konstruksi Sosial dan Daur Edar. Program Pascasarjana Universitas Padjadajaran, Bandung.

Rakhmiyati, Sri (2011). Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Dosen. Studi Dampak Tentang Kualitas Informasi Website Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum Terhadap Kepuasan Pemenuhan Informasi Dosen Fakultas Hukum Universitas Padjdjaran. Program Pascasarjana Universitas Padjdjaran, Bandung.

Yusup, Pawit M (2013). Perilaku Pencarian Informasi Penghidupan Pada Penduduk Miskin Pedesaan. Studi Fenomenologi mengenai Makna Miskin Bagi Penduduk Miskin dan Perilakunya dalam Menemukan Informasi Penghidupan di Pedesaan Kabupaten Ciamis Jawa Barat. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran, Bandung.