

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI UNMER MALANG DIGITAL *LIBRARY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *SERVQUAL***



Oleh:

**Yulia Widya Ningsih**

NIM: 20083000115

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG**

**2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI  
UNMER MALANG DIGITAL *LIBRARY* TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE *SERVQUAL***



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi ( S.Kom)

Oleh:

**Yulia Widya Ningsih**

20083000115

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS MERDEKA  
MALANG**

**202**

## MOTTO

“Maka, ingatlah kepada-Ku (Allah), Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku.”

*Qs Al- Baqarah Ayat 152*

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yulia Widya Ningsih  
NIM : 20083000115  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen,  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER  
Malang Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan  
Metode Servqual

Malang, 6 Juli 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi  
SI Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd  
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Dr. Mardiana Andarwati, SE., MSi  
NIDN. 0716037601



Dekan  
Fakultas Teknologi Informasi

Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Yulia Widya Ningsih  
NIM : 20083000115  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER Malang  
Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual

Telah di Pertahankan di depan Dosen Penguji Pada,

Hari : Rabu  
Tanggal : 17 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Penguji

Ketua Penguji



Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 0720079201

Sekretaris Penguji



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

### Anggota Penguji



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd  
NIDN. 0711059203

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 5 Agustus 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi  
NIDN. 0716037601

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Widya Ningsih  
NIM : 20083000115  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER  
Malang Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna  
Dengan Metode Servqual  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER Malang Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 6 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



Yulia Widya Ningsih

## ABSTRAK

Implementasi teknologi kedalam sistem layanan membantu peningkatan kualitas layanan yang diberikan, Perpustakaan Universitas Merdeka Malang mengimplementasikan teknologi tersebut kedalam layanan aplikasi UNMER MALANG Digital Library yang merupakan layanan peminjaman buku dan media informasi perpustakaan, perubahan layanan yang dulunya masih konvensional kedalam layanan digital diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan yang terdapat di perpustakaan, melalui pemakaian metode servqual penelitian ini mengukur sejauh mana kualitas layanan aplikasi UNMER MALANG Digital Library dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Disetiap variabel layanan sistem Aplikasi yang diukur akan menghasilkan nilai kesenjangan diantara persepsi pengguna yang diterima dan harapan pengguna yang akan di terima dalam menggunakan aplikasi ini. Data yang dipakai pada riset berikut ialah data hasil kuisisioner yang di olah memakai SPSS yang kemudian dianalisis dengan menerapkan metode Servqual. Penelitian ini menunjukkan setiap dimensi variabel yang diterapkan tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance menunjukkan nilai pengaruh positif dalam kepuasan pengguna dan peningkatan kualitas layanan sistem harus semakin ditingkatkan agar menjadikan layanan menjadi lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci**—Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, UNMER Malang Digital Library, Servqual

## ABSTRAC

*The implementation of technology into the service system helps to improve the quality of services provided, Merdeka University Library Malang implements this technology into the UNMER MALANG Digital Library application service which is a book lending service and library information media, changes in services that were once conventional into digital services are expected to improve the quality of services in the library, using the servqual method this study measures the extent to which the quality of the UNMER MALANG Digital Library application services meets the needs of its users. Each variable of the application system service measured will produce a gap value between user perceptions received and user expectations that will be received in using this application. The data used in this study are questionnaire data processed using SPSS which is then analyzed by applying the Servqual method. This study shows that each variable dimension applied tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance shows a positive influence value in user satisfaction and improving the quality of system services must be further improved in order to make services more effective and efficient.*

**Keywords**— *User Satisfaction, Service Quality, UNMER Malang Digital Library, Servqual*



## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang selalu menjadi sumber inspirasi saya dan selalu memberi dukungan, doa, dan kasih sayang sepanjang hidup saya
3. Semua keluarga besar ,adik terimakasih atas dukungannya sehingga saya bisa kuat bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
4. Sahabat–sahabat saya yang selalu menemani dan berproses bersama sehingga bisa
5. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Ibu Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis dengan sepenuh hati dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
3. Terimakasih kepada Kedua Orang Tua yang sangat saya cintai, Bapak tercinta Rudi Hartono dan Ibu terkasih Siska Faronika, yang menjadi sandaran dan penyemangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi yang tiada henti nya memberikan dukungan dan doanya terimakasih telah selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
4. Terimakasih untuk almarhum Kakekku Djumain yang telah memberikan semangat dan wejangan-wejangan, yang dari saya kecil telah ikut melukis kehidupan saya yang sudah banyak memberikan pengalaman kehidupan.
5. Terimakasih untuk Adik perempuanku Hera Dwi Wulan Sari terimakasih telah menjadi penguat untuk menggapai gelar ini terimakasih telah menjadi adikku di dunia ini.
6. Terimakasih kepada keluarga besar yang mendukung dan memotivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Terimakasih kepada sahabatku Anggun dan Fadiyah atas dukungan dan semangat kalian dari awal perkuliahan dan tetap menemaniku dalam mencapai gelar ini, banyak suka duka dalam pertemanan ini terimakasih

telah menjadi pengisi salah satu lembaran cerita yang akan terus berlanjut hingga akhir hayat penulis.

8. Terimakasih kepada Ike Alfi (Cece) atas doa dan dukungan yang di berikan kepada penulis.
9. Terimakasih kepada Paulina Enjelika Putri Varlan terimakasih atas kekompakan selama mengerjakan skripsi dari awal mulai bimbingan, revisi hingga selesai
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 yang sudah membantu penulis mulai dari awal perkuliahan sampai penulis menyusun skripsi ini
11. Terimakasih untuk BTS. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang selalu memberikan hiburan dan menjadi moodbooster di saat peneliti lelah, serta menjadi inspirasi saat peneliti mengerjakan Skripsi ini.
12. Seluruh staf dan pengajar Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banyak kepada penulis selama menempuh pendidikan.
13. Terima kasih kepada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang Pak Joko yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan selalu memberi semangat dan dukungan hingga bisa menyelesaikan skripsi.
14. Serta terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya. Telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi dan juga proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikannya.

Malang 25 Juli 2024  
Penulis

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi UNMER MALANG DIGITAL LIBRARY Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *SERVQUAL*” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji I dan Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku dosen penguji II
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis.  
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada  
kita semua.

Malang, 25 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian .....	3
<b>BAB II .....</b>	<b>5</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>

2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Servqual .....	5
2.1.2 UNMER MALANG Digital Library .....	7
2.1.3 Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Malang .....	7
2.1.4 Sejarah Perpustakaan Universitas Merdeka Malang .....	8
2.1.5 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Merdeka Malang .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
<b>BAB III.....</b>	<b>13</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Desain Penelitian .....	13
3.2 Instrumen Penelitian.....	15
3.3 Hipotesis Penelitian.....	16
3.4 Lokasi Penelitian .....	17
3.5 Populasi dan Sampel atau Obyek Penelitian .....	18
3.5.1 Populasi.....	18
3.5.2 Sampel .....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.6.1 Data Primer .....	19
3.6.2 Data Sekunder.....	22
3.7 Teknis Analisis Data .....	23
3.7.1 Uji Validitas .....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.7.3 Uji Hipotesis .....	24
3.7.4 Penilaian Servqual Model.....	25
3.7.5 Skala Pengukuran .....	25
<b>BAB IV .....</b>	<b>26</b>

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Layanan Aplikasi Unmer Malang Digital Library.....	26
4.2 Hasil Kuesioner .....	28
4.2.1 Kategorisasi Responden.....	28
4.2 Uji Instrumen.....	29
4.2.1 Uji Validitas.....	29
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
4.2.3 Uji Hipotesis .....	32
4.2.6 Perhitungan Nilai Servqual.....	36
4.3 Pembahasan .....	39
<b>BAB V.....</b>	<b>44</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Pegawai dan Jabatan .....	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Hipotesis Penelitian.....	16
Tabel 3. 2 Daftar Kuisisioner Harapan .....	20
Tabel 3. 3 Daftar Kuisisioner Realita .....	21
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	25
Tabel 4. 1 Kategori Jenis Kelamin Responden .....	28
Tabel 4. 2 Kategori Fakultas Responden .....	28
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel X Harapan .....	29
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel X Realita .....	30
Tabel 4. 5 Uji Validitas Y .....	31
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas Harapan.....	32
Tabel 4. 7 Uji Realibilitas Realita .....	32
Tabel 4. 8 Perhitungan Servqual Score .....	37
Tabel 4. 9 Perhitungan Gap Score.....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Servqual Model .....	5
Gambar 2. 2 UNMER Digital Library .....	7
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perpustakaan .....	10
Gambar 3. 1 Desain Penelitian .....	14
Gambar 3. 2 Kerangka Konseptual .....	15
Gambar 3. 3 Lokasi Penelitian .....	17
Gambar 4. 1 Tampilan Awal Aplikasi .....	26
Gambar 4. 2 Tampilan Form Pendaftaran Anggota .....	26
Gambar 4. 3 Homepage Aplikasi .....	27
Gambar 4. 4 Menu Peminjaman Buku .....	27
Gambar 4. 5 Riwayat peminjaman buku .....	28
Gambar 4. 6 Uji Regresi Linier .....	33
Gambar 4. 7 Uji T .....	34
Gambar 4. 8 Uji F .....	35
Gambar 4. 9 Uji Koefisien Determinasi .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis .....	49
Lampiran 2 Surat LOA.....	50
Lampiran 3 Surat Lolos Plagiasi .....	51
Lampiran 4 Surat Awal Penelitian .....	54
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian .....	55
Lampiran 6 daftar Kuisisioner Penelitian .....	57
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	60
Lampiran 8 Pengujian Insutrumen .....	73
Lampiran 9 Kegiatan penunjang Penelitian .....	75

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Yulia Widya Ningsih  
Nim : 20083000115  
Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 25 Juli 2002  
Alamat : Dsn. Bulurejo, 001/007 Saptorenggo Pakis  
Nama orang tua  
Ayah : Rudi Hartono  
Ibu : Siska Faronika  
Alamat orang tua : Dsn. Bulurejo, 001/007 Saptorenggo Pakis  
Pendidikan Formal :  
2008-2014 : Madrasah Ibtidaiyah (MI) Hayatul Islamiyah  
2014-2017 : Madrasah Tsanawiyah (MTS) KH. Hasyim  
Asy'ari  
2017-2020 : SMK Kesehatan Adi Husada  
2020-2024 : Program S1 Sistem Informasi Universitas  
Merdeka Malang

Malang, 25 Juli 2024

Yulia Widya Ningsih  
Penulis