

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

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5

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
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN	13
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
BAB IV	26

HASIL DAN PEMBAHASAN	26
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
BAB V.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

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