

**TUGAS AKHIR**

**IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP**



**MONICA FRANSISKA SRIDEWI**

**19103157**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP**

***IDENTIFICATION OF E-SERVQUAL DIMENSIONS ON  
ITTP DIGILIBRARY SERVICE QUALITY***

Disusun Sebagai Salah Satu untuk Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**MONICA FRANSISKA SRIDEWI**

19103157

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP

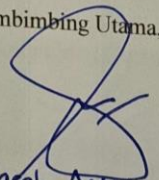
*IDENTIFICATION OF E-SERVQUAL DIMENSIONS ON  
ITTP DIGILIBRARY SERVICE QUALITY*

Dipersiapkan dan Disusun oleh

MONICA FRANSISKA SRIDEWI  
19103157

Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal: 18 Agustus 2023

Pembimbing Utama,

  
a.n. Sarah Astiti, M.MT  
Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T.

NIDN 0631078701

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP**  
**KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP**  
*IDENTIFICATION OF E-SERVQUAL DIMENSIONS ON*  
*ITTP DIGILIBRARY SERVICE QUALITY*

Disusun oleh

MONICA FRANSISKA SRIDEWI

19103157

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas akhir Pada Jumat,  
18 Agustus 2023

Penguji I

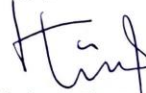


Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom.,

M.Kom., M.Si

NIDN 0620108501

Penguji II



Khairun Nisa Meiah

Ngafidin, S.Pd., M.Kom

NIDN 0618059401

Pembimbing Utama,



a.n. Sarah Astiti, M.MT

Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T.

NIDN 0631078701



Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom

NIK 19820008

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

**Nama Mahasiswa : Monica Fransiska Sridewi**  
**NIM : 19103157**  
**Program Studi : S1 Sistem Informasi**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP**

Dosen Pembimbing Utama : Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 25 Agustus 2023,  
Yang Menyatakan,



(Monica Fransiska Sridewi)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha ESA, karena atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat yang berlimpah dan karunianya sepanjang hidup penulis.
2. Sahat Simamora dan Resti Ery Fawati selaku orang tua dan Keluarga Besar Opung Rizky Siadari, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, dukungan materiil dan doa yang selalu menyertai setiap perjalanan penulis.
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
6. Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan banyak pengarahan pada saat penyusunan Tugas Akhir.
7. Sahrul Nur Hamzah yang telah menjadi teman seperjuangan serta memberikan semangat dalam menuntaskan Tugas Akhir.
8. Segenap teman-teman baik yang kenal ataupun tidak, terima kasih karena sudah mengisi kuesioner penelitian.

Purwokerto, 07 Agustus 2023



Monica Fransiska Sridewi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
DAFTAR SIMBOL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	5
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 <i>E-Service Quality (E-Servqual)</i> .....	13
2.2.3 Instrumen <i>E-Servqual</i> .....	14
2.2.4 Populasi dan Sampel.....	19
2.2.5 Skala Likert .....	20
2.2.6 <i>Statistical Product and Service Solution</i> .....	20
2.2.7 Uji Validitas .....	21
2.2.8 Uji Reliabilitas.....	21

2.2.9	Uji Asumsi Klasik .....	21
2.2.10	Analisis Regresi Linear Berganda .....	22
2.2.11	Uji Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.1.1	Subjek Penelitian .....	24
3.1.2	Objek Penelitian .....	24
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	24
3.2.1	Perangkat Keras.....	24
3.2.2	Perangkat Lunak.....	24
3.2.3	Bahan Penelitian.....	25
3.3	Diagram Alir Penelitian .....	25
3.3.1	Identifikasi Masalah.....	26
3.3.2	Studi Literatur.....	26
3.3.3	Pengambilan Sampel Data .....	26
3.3.4	Pengumpulan data.....	27
3.3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
3.3.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	27
3.3.7	Rekomendasi .....	32
3.3.8	Kesimpulan dan Saran .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Pengolahan Data.....	33
4.2	Karakteristik Responden .....	33
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
4.3.1	Uji Validitas .....	35
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	39
4.4	Analisis Data .....	41
4.4.1	Uji Asumsi Klasik .....	41
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
4.6	Hasil.....	47
4.7	Rekomendasi .....	51



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram alir penelitian .....	25
Gambar 3. 2 Hipotesis <i>E-Servqual</i> .....	28
Gambar 4. 1 Uji Normalitas .....	42
Gambar 4. 2 Uji Heterokedastisitas .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya .....	5
Tabel 2. 2 Instrumen <i>E-Servqual</i> .....	14
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	26
Tabel 4. 1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4. 2 Klasifikasi Angkatan Responden .....	34
Tabel 4. 3 Klasifikasi Prodi Responden .....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i> .....	36
Tabel 4. 5 Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>System Availability</i> .....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>Fulfilment</i> .....	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>Privacy</i> .....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas <i>Compensation</i> .....	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas <i>Contact</i> .....	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	39
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas <i>Efficiency</i> .....	39
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas <i>System Availability</i> .....	39
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas <i>Fulfilment</i> .....	40
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas <i>Privacy</i> .....	40
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas <i>Compensation</i> .....	41
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas <i>Contact</i> .....	41
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4. 20 Uji Normalitas 1-KS Sample .....	42
Tabel 4. 21 Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 22 Persamaan Regresi .....	45
Tabel 4. 23 Uji T.....	46
Tabel 4. 24 Uji F.....	47
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis .....	47

## DAFTAR SINGKATAN

<i>E-Servqual</i>	= <i>E-Service Quality</i>
NIM	= Nomor Induk Mahasiswa
ITTP	= Institut Teknologi Telkom Purwokerto
EFF	= <i>Efficiency</i>
SYS	= <i>System Availability</i>
FUL	= <i>Fulfilment</i>
PRI	= <i>Privacy</i>
RES	= <i>Responsiveness</i>
COM	= <i>Compensation</i>
CON	= <i>Contact</i>
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solution</i>

## DAFTAR SIMBOL

$n$	= Jumlah sampel
$N$	= Jumlah populasi
$e$	= Jumlah error yang ditoleransi
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefisien regresi variabel bebas
$Y$	= Variabel terikat atau variabel <i>response</i> .
$X$	= Variabel bebas atau variabel <i>predictor</i> .
$e$	= <i>Error</i>
$k$	= Jumlah variabel <i>independent</i>
$n$	= Jumlah responden
$\alpha$	= 0.1
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefisien regresi variabel bebas
$Y$	= Variabel terikat atau variabel <i>response</i> .
$X$	= Variabel bebas atau variabel <i>predictor</i> .

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	70
Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner.....	72