

ABSTRAK

IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP

Oleh:

Monica Fransiska Sridewi

19103157

Pemanfaatan internet dalam dunia pendidikan dapat menjadi kemajuan yang sangat menguntungkan apabila digunakan dengan tepat. Kemudahan dan kemajuan dalam dunia pendidikan dapat dirasakan juga dengan munculnya perpustakaan digital atau *digital library*. Perpustakaan digital sudah tersedia di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) dengan *website* dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id. Pengukuran variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan diperlukan untuk menjadi rekomendasi bagi perpustakaan dalam rangka penyediaan layanan. Pengukuran dilakukan dengan mengidentifikasi dimensi *e-servqual* yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Keseluruhan dimensi *e-servqual* berjumlah tujuh yang terdiri dari *efficiency*, *system availability*, *fulfilment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact* diukur hubungannya dengan kualitas layanan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sampel yang diteliti adalah mahasiswa ITTP pengguna *website digilibrary*. Penelitian mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner melalui sosial media, seperti *Instagram* dan *WhatsApp*. Data kuesioner yang dikumpulkan terdiri dari 122 mahasiswa. Penelitian dilakukan melalui tahap pengujian instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, data yang sudah dikumpulkan diuji Normalitas, Heterokedastisitas dan Multikolinieritas atau uji asumsi klasik sebagai syarat dalam melaksanakan analisis regresi linear berganda. Hasil data menunjukkan bahwa variabel *e-servqual* berpengaruh sebanyak 21,069% terhadap kualitas layanan dengan 3 variabel yakni *efficiency*, *compensation* dan *contact* yang dinilai berpengaruh signifikan terhadap kualitas *website digilibrary* ITTP.

Keyword: *E-Servqual*, Kualitas Layanan, *Website*, Perpustakaan Digital ITTP