

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
IPUSDABANYUMAS MELALUI METODE *E-
SERVQUAL***



IFTITAN DHIYA'ULHAQ
20103037

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
IPUSDABANYUMAS MELALUI METODE *E-
SERVQUAL***

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF
SERVICE QUALITY IPUSDABANYUMAS THROUGH E-
SERVQUAL METHOD***

Disusun sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



IFTITAN DHIYA'ULHAQ

20103037

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

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
IPUSDABANYUMAS MELALUI METODE *E-
SERVQUAL***

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL WITH
THE QUALITY OF IPUSDABANYUMAS SERVICES
THROUGH THE E-SERVQUAL METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

IFTITAN DHIYA'ULHAQ

20103037

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 29 Desember 2023

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom.,M.MT.

NIDN 0610108905

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
IpusdaBanyumas MELALUI METODE *E-SERVQUAL***

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF
SERVICE QUALITY *IpusdaBanyumas* THROUGH *E-
SERVQUAL* METHOD***

Disusun Oleh
Ifitan Dhiya'Ulhaq
20103037

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada Selasa
9 Januari 2024.

Penguji I,

Penguji II,

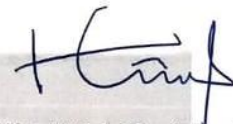
Penguji II,



Isilia Thya Safitri, S.T.,M.T
NIDN 0631078701



Sandhy Fernandez, S.Kom.,M.Kom
NIDN 0201099202




Khairun Nisa Mciah Ngafidih, S.Pd.,M.Kom
NIDN 0618059401

Pembimbing Utama,



Sarah Astuti S.Kom.,M.MT
NIDN 0610108905

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Iftitan Dhiya'Ulhaq
NIM : 20103037
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul berikut:

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan iPusdaBanyumas Melalui Metode *E-SERVQUAL*

Dosen Pembimbing : Sarah Astiti S.kom.,M.MT.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk melanjutkan 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 tanggung jawab 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 dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 9 Januari 2024
Yang Menyatakan,



(Iftitan Dhiya'Ulhaq)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan pada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibu dan Bapak yang telah berjasa besar dalam hidup penulis.
3. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Progam Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Sarah Astiti, S.Kom., M.MT., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama penyusunan TA.
7. Iftitan Dhiya'Ulhaq, selaku manusia kuat dan hebat, selamat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwasannya segala keterbatasan yang ada dalam penyusunan tugas akhir terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada selama penyusunan tugas akhir. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna melengkapi dan menyempurnakan tugas akhir. Semoga penyusunan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Purwokerto, 29 Desember 2023

Iftitan Dhiya'Ulhaq

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Layanan Perpustakaan.....	19
2.2.2 Kualitas Layanan Digital.....	20
2.2.3 iPusdaBanyumas	20
2.2.4 Kepuasan Pengguna	22
2.2.5 <i>E-Servqual</i>	22
2.3 Kerangka Teori.....	24

2.4 Uji Validitas.....	24
2.5 Uji Reliabilitas	25
2.6 Uji Normalitas.....	25
2.7 Uji Hipotesis.....	25
2.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
2.7.2 Uji T	25
2.8 Uji Anova	26
2.9 Uji Koefisien Determinasi.....	26
2.10 Rumusan Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	31
3.1.1 Subjek Penelitian.....	31
3.1.2 Objek Penelitian.....	31
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	31
3.2.1 Alat Penelitian	31
3.2.2 Bahan Penelitian.....	32
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	32
3.3.1 Kerangka Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4.1 Identifikasi Masalah.....	34
3.4.2 Studi Literatur	34
3.4.3 Pengumpulan Data	35
3.4.4 Analisis Data.	39
3.4.4.1 Uji Validitas.....	40
3.4.4.2 Uji Reliabilitas	40

3.4.4.3 Uji Normalisasi	41
3.4.5 Pengujian Hipotesis.....	41
3.4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.4.5.2 Uji T	41
3.4.6 Uji Anova	42
3.4.7 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.4.8 Hasil dan Pembahasan.....	42
3.4.9 Kesimpulan dan Saran.....	43
3.5 Variabel Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Data Penelitian	44
4.1.1 Pengumpulan Data	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.3.3 Uji Validitas Keseluruhan	51
4.3.4 Uji Reliabilitas Keseluruhan	54
4.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1 Uji Normalitas	55
4.5 Analisis Hasil dan Pembahasan.....	57
4.5.1 Uji Hipotesis.....	57
4.5.2 Uji ANOVA.....	61

4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.5.4 Pembahasan.....	62
4.6 Rekomendasi.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Alat Penelitian	31
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 3. 3 Dimensi Efficiency.....	35
Tabel 3. 4 Dimensi System Availability	36
Tabel 3. 5 Dimensi Fullfilment	36
Tabel 3. 6 Dimensi Privacy	37
Tabel 3. 7 Dimensi Compensation	38
Tabel 3. 8 Dimensi Responsiveness	38
Tabel 3. 9 Dimensi Contact.....	39
Tabel 3. 10 Dimensi Kepuasan Pengguna.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency.....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Fullfilment	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel System Avaiability	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Privacy	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivenes	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Compensation	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Compensation	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efficiency	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fullfilment.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel System Avaiability	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Privacy.....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Compensation.....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Contact	50
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna	50

Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji ANOVA.....	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	62
Tabel 4. 23 Hasil Rekomendasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengunjung perpustakaan nasional	2
Gambar 1. 2 Indeks Kegemaran Membaca di Indonesia	3
Gambar 2. 1 Logo Aplikasi iPusdaBanyumas	20
Gambar 2. 2 Kerangka Teori	24
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian	33
Gambar 4. 1 Hasil Analisa Grafik Histogram	56
Gambar 4. 2 Hasil Analisa Grafik P-Plot	57