

## ABSTRAK

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

Oleh  
Iftitan Dhiya'Ulhaq

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat memberikan kemudahan yang lebih bagi penggunanya. Salah satu bukti dari kemajuan teknologi informasi adalah munculnya perpustakaan digital, yaitu sebuah perpustakaan yang dapat diakses secara *online* oleh pengunjung tanpa terikat waktu dan lokasi. Salah satu perpustakaan digital yang ada di Kabupaten Banyumas adalah iPusdaBanyumas. Selain kemudahan yang ditawarkan oleh iPusdaBanyumas, masih ada pengguna yang mengeluh atas layanan yang diberikan. Layanan IpusdaBanyumas masih terdapat kekurangan seperti, tampilan aplikasi yang kurang menarik, terdapat fitur yang tidak dapat digunakan, aplikasi yang kurang responsif dan aplikasi sering mengalami *down*. Berdasarkan hasil penyebaran Kuesioner Penelitian yang disebar pada bulan Agustus - November 2023, mendapatkan responden sebanyak 325 orang yang telah mengisi dan melengkapi kuesioner dengan baik dan benar. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan iPusdaBanyumas adalah metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara online. Dimensi *E-Servqual* yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *fulfilment*, *efficiency*, *privacy*, *system availability*, *compensation*, *responsiveness*, dan *contact*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f serta koefisien determinasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi *e-servqual* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan meningkatkan pelayanan iPusdaBanyumas. Pada uji Hipotesis terdapat tujuh hipotesis, berdasarkan hasil uji yang diperoleh, terdapat 5 variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas, yaitu variabel *Efficiency*, *Fulfilment*, *System Availability*, *Compensation* dan *Contact*, sedangkan dua variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas, yaitu variabel *Privacy* dan *Responsiveness*.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, Kualitas layanan, *E-Servqual*, Perpustakaan Digital