



**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital
Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Metode
Servqual**

SKRIPSI

**YUYUN MARLINA
151410105**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital
Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Metode
Servqual**

**YUYUN MARLINA
151410105**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DIGITAL
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

**YUYUN MARLINA
151410105**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Nia Oktaviani, M.Kom






Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DIGITAL UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL" Oleh "YUYUN MARLINA", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari rabu tanggal 24 juli 2019.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nia Oktaviani, M.Kom.  (.....)
2. Anggota : Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M.  (.....)
3. Anggota : Fitri Purwaningtias, M.Kom.  (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuyun Marlina
NIM : 151410105

Denganinimenyatakanbahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggahke internet, sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2019
Yang membuat pernyataan,



YUYUN MARLINA
NIM : 151410105

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Ketika bertambah ilmuku, bertambah pula aku kenal kebodohanku.
- Lebih baik bersakit-sakit dahulu lalu kemudian berbahagia.
- Setetes keringat orang tuaku seribu langkah aku harus maju.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT atas Rahman dan Rahim nya.
- ayah dan ibuku tercinta, atas doa dan suportnya.
- Keluargaku tercinta adiku dan ayuku, yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya.
- Kepada ibu Nia Oktaviani, M.Kom selaku pembimbing yang tiada henti baik dan sabar dalam memberikan bimbingan dan masukan kepadaku.
- Sahabat-sahabatku yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Website perpustakaan digital merupakan salah satu produk aplikasi dari perkembangan teknologi komputer dan sebagai mediator yang menghubungkan sumber informasi dan layanan dengan pengguna yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Website perpustakaan digital Universitas Bina Darma dapat diakses oleh pengguna melalui situs internet <http://digilib.binadarma.ac.id> berfungsi sebagai penyedia bahan pustaka digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai website perpustakaan digital Universitas Bina Darma dengan menggunakan metode Service quality (*Servqual*) yang terdiri dari lima dimensi *servqual* yaitu: (*Tangibles*) meliputi bukti fisik, perlengkapan, peralatan, dan tampilan personalia, (*Reliability*) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal, (*Responsiveness*) yaitu kesediaan membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, (*Assurance*) yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sipat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, dan (*Empathy*) mencakup kepedulian serta perhatian kepada para pelanggan, sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada sistem *digital library*.

Kata kunci: Analisis, digilib binadarma, *Servqual*

ABSTRACT

Digital library website is one of the application products from the development of computer technology and as a mediator that connects information sources and services with users that can be accessed from anywhere and anytime. The digital library website of Bina Darma University can be accessed by users through internet sites <http://digilib.binadarma.ac.id> serves as a provider of digital library materials. This study aims to determine the level of user satisfaction of the Bina Darma University digital library website by using the Service Quality (Servqual) method which consists of five servqual dimensions, namely: (Tangibles) including physical evidence, equipment, equipment, and display of ability to provide promised and accurate service, (Responsiveness), namely willingness to help and provide fast and appropriate services, (Assurance), namely knowledge, ability, politeness and trustworthiness that is owned by employees, and (Empathy) includes care and attention to customers, as independent variables and user satisfaction as the dependent variable. With this research, it is expected to know the level of user satisfaction in the digital library system.

Keywords: Analysis, digibib binadarma, Servqual

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Nia Oktaviani, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Leon Andretti Abdillah, S.Kom., M.M. dan ibu Fitri Purwaningtias, M.Kom. sebagai penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juli 2019

Yuyun Marlina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Metodologi penelitian.....	4
1.5.1. Waktu dan tempat penelitian.....	4
1.5.2. Alat dan bahan Penelitian.....	4
1.5.2.1. Alat.....	4
1.5.2.2. Bahan.....	5
1.5.3. Metode Penelitian.....	5
1.5.4. Metode pengumpulan data.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1.Tinjauan umum.....	8
2.1.1. Sejarah singkat.....	8
2.1.2. Visi dan misi.....	8
2.1.3. Struktur organisasi.....	9
2.2. Landasan teori.....	10
2.2.1. Analisis.....	10
2.2.2. Tingkat kepuasan pengguna.....	11
2.2.3. Servqual (<i>service quality</i>).....	12
2.2.4. Perpustakaan digital (<i>digital library</i>).....	14
2.2.5. Perangkat lunak pengolah data.....	14
2.2.6. Penelitian sebelumnya.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1. Objek penelitian	20
3.2. Lokasi penelitian	20
3.3. Populasi dan teknik pengambilan sampel.....	20
3.3.1. Populasi.....	20
3.3.2. Teknik pengambilan sampel	21
3.4. Operasional dan skala pengukuran variabel	22
3.4.1. Operasional	22
3.4.2. Skala pengukuran.....	23
3.5. Metode analisis data	24
3.5.1. Pengujian kualitas data.....	24
3.5.1.1. Uji validitas	24
3.5.1.2. Uji reliabilitas.....	25
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 26
4.1. Hasil	26
4.1.1. Identitas responden	26
4.1.1.1. Fakultas.....	26
4.1.1.2. Jenis kelamin	28
4.1.1.3. Status	29
4.1.1.4. Pendidikan	30
4.2. R tabel	31
4.3. Uji validitas kuesioner kepuasan.....	32
4.4. Uji validitas kuesioner harapan.....	33
4.5. Uji reliabilitas	35
4.6. Pengolahan data perdimensi dari <i>servqual</i>	37
4.7. pembahasan.....	41
4.7.1. Pembahasan indikator kuesioner	41
4.8. Analisa variabel <i>servqual</i>	51
 BAB V PENUTUP	 55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA.....	 56
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur organisasi	9
Gambar 4.1 Responden berdasarkan fakultas	27
Gambar 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	28
Gambar 4.3 Responden berdasarkan status	29
Gambar 4.4 Responden berdasarkan pendidikan	30
Gambar 4.5 Diagram Q = P - E	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Indikator <i>servqual</i>	14
Tabel 3.1 Operasional.....	22
Tabel 3.2 Skor skala likert.....	23
Tabel 4.1 Responden berdasarkan fakultas	27
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
Tabel 4.3 Responden berdasarkan status.....	29
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendidikan	30
Tabel 4.5 R tabel.....	31
Tabel 4.6 Uji validitas kuesiomer kepuasan	32
Tabel 4.7 Uji validitas kuesiomer harapan	33
Tabel 4.8 Distribusi butir pertanyaan dalam kuesioner	35
Tabel 4.9 Uji reliabilitas kepuasan pengguna	35
Tabel 4.10 Uji reliabilitas harapan pengguna	36
Tabel 4.11 Tingkat kepuasan pengguna dimensi (<i>tangible</i>)	38
Tabel 4.12 Tingkat kepuasan pengguna dimesni (<i>reliability</i>).....	38
Tabel 4.13 Tingkat kepuasan pengguna dimesni (<i>responsiveness</i>)	39
Tabel 4.14 Tingkat kepuasan pengguna dimesni (<i>assurance</i>)	40
Tabel 4.15 Tingkat kepuasan pengguna dimesni (<i>emphaty</i>)	41
Tabel 4.16 Variabel <i>servqual</i>	51