



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *ONLINE PUBLIC*
ACCESS CATALOG (OPAC) PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL***

SKRIPSI

RAHMA SUCI ANDITA

2022.21.0178

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2026**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *ONLINE PUBLIC*
ACCESS CATALOG (OPAC) PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai syarat untuk
menyelesaikan Pendidikan Program
Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi**

RAHMA SUCI ANDITA

2022.21.0178

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

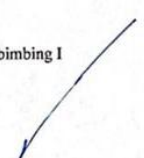
**Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC)
Perpustakaan Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode *E-Servqual***

Oleh :

Rahma Suci Andita
2022.21.0178

Palembang, 02 September 2026

Pembimbing I


Dr. Faradillah, S.Si, M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Pembimbing II


Dhamavanti, S.Kom., M.T.I.
NIK: 2002.01.0060

Mengetahui,

Dekan ~~FAKULTAS KOMPUTER DAN SAINS~~ Fakultas Komputer dan Sains



Prof. Dr. Ir. Henderi, S.Kom., M.Kom., IPU
NIDN: 0404127401

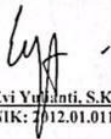
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Jumat tanggal 21 bulan Agustus tahun 2026 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

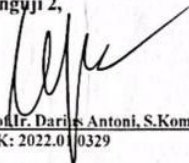
Palembang, 31 Agustus 2026

Penguji 1,



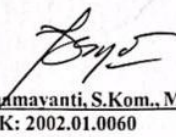
Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I.
NIK: 2012.01.0114

Penguji 2,



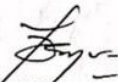
Prof. Dr. Daris Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.
NIK: 2022.01.0329

Penguji 3,



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Rahma Suci Andita

NPM 2022210178

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalog (OPAC) Perpustakaan
Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 31 Agustus 2026

Penguji 1,

Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I.
NIK: 2012.01.0114

Penguji 2,

Prof. Dr. Daries Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D.
NIK: 2022.01.0329

Penguji 3,

Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan perguruan tinggi untuk menyediakan layanan berbasis digital, salah satunya melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang berfungsi sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan secara elektronik. Keberadaan OPAC diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam proses pencarian informasi. Namun, kualitas layanan yang diberikan perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi standar kualitas layanan elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Universitas Indo Global Mandiri menggunakan metode *Electronic Service Quality* (*E-Servqual*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri sebagai pengguna OPAC. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sedangkan instrumen penelitian akan diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna berdasarkan tujuh dimensi *E-Servqual*, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan OPAC Perpustakaan Universitas Indo Global Mandiri serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan berbasis elektronik.

Kata Kunci: Online Public Access Catalog (OPAC), kualitas layanan, *Electronic Service Quality* (*E-Servqual*), perpustakaan perguruan tinggi.

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged university libraries to provide digital-based services, one of which is the Online Public Access Catalog (OPAC), which functions as an electronic tool for searching library collections. OPAC is expected to facilitate faster, easier, and more accurate access to library information. However, the quality of its electronic services needs to be evaluated to determine whether they meet the expected service quality standards. Therefore, this study aims to analyze the service quality of the Online Public Access Catalog (OPAC) at the Library of Universitas Indo Global Mandiri using the Electronic Service Quality (E-Servqual) method. This study employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to students of Universitas Indo Global Mandiri as OPAC users. The sample size is determined using the Slovin formula, while the research instrument will be tested through validity and reliability testing. Data analysis is conducted by measuring the gap between users' perceptions and expectations based on the seven dimensions of E-Servqual, namely efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, and contact. The results of this study are expected to provide an overview of the quality of OPAC services at the Universitas Indo Global Mandiri Library and serve as evaluation material for improving the quality of electronic library services.

Keywords: *Online Public Access Catalog (OPAC), service quality, Electronic Service Quality (E-Servqual), university library.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Universitas Indo Global Mandiri Menggunakan Metode *E-Servqual*" yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Jurusan Sistem Informasi. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik mengenai isi maupun cara penulisan. Untuk itu peneliti mengharapkan adanya tanggapan, baik berupa saran maupun kritik yang membangun sehingga dapat dijadikan tolak ukur dalam pembuatan tulisan-tulisan selanjutnya. Dalam pelaksanaan skripsi, peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak hingga terlaksananya skripsi ini mulai dari pengumpulan data sampai proses penyusunan skripsi. Kemudian rasa hormat dan hati yang tulus peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H. Marzuki Alie, SE, MM Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang.
2. Bapak Dr. Herri Setiawan, M.Kom Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Faradillah, S. Si, M.Kom Selaku Dosen Pembimbing Pertama.
5. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I. Selaku Dosen Pembimbing Kedua.
6. Bapak Prof. Ir. Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Segenap dosen dan staff pengajar Universitas Indo Global Mandiri yang telah membimbing dan mengajar saya selama masa perkuliahan.
8. Secara istimewa, ucapan terima kasih saya persembahkan kepada Almarhumah Ibu Agus Nopi Epriyanti dan nenek tercinta Rosidah, yang merupakan dua sosok paling berjasa dalam kehidupan saya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dukungan, serta kepercayaan yang telah

diberikan sehingga menjadi kekuatan dan motivasi bagi saya untuk terus berjuang dalam menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga Almarhumah Ibu ditempatkan di sisi terbaik Allah SWT dan nenek senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan.

9. Terima kasih kepada Mangcik Tedi Dwi Permana dan keluarga saya yang lainnya telah menjadi salah satu sosok berjasa dalam kehidupan saya. Terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih Ueno Family Japan dan Duo Pengacara yang telah menjadi tontonan dan teman di sela-sela perjuangan menyelesaikan skripsi.
11. Terima kasih untuk teman-teman yang selalu menemani, mendukung, dan menjadi bagian dari perjalanan skripsi ini
12. Rahma Suci Andita, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang hingga berada di titik ini. Terima kasih karena tetap memilih bangkit dan melanjutkan setiap proses, meskipun pernah berada dalam kondisi kesehatan yang tidak mudah. Perjalanan ini mengajarkan saya arti kesabaran, keteguhan, dan rasa syukur. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan penuh keberkahan.

Palembang,
Penulis

Rahma Suci Andita
NPM. 2022210178

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN LUAR.....	i
COVER HALAMAN DALAM	ii
LEMBAR SIAP SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
BAB V PENUTUP.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Teori Umum.....	6
2.1.1 Pengertian Analisis.....	6
2.1.2 Pengertian Kualitas Layanan	6
2.1.3 Pengertian Online Public Access Catalog (OPAC)	7
2.1.4 Pengertian Perpustakaan.....	7
2.2 Teori Khusus	8
2.2.1 Metode Electronic Service Quality (E-Servqual)	8
2.2.2 Pengertian SPSS.....	8

2.2.3 Uji Validitas	9
2.2.4 Uji Reliabilitas	10
2.2.5 Skala Pengukuran	10
2.3 Metode Pengumpulan Data	11
2.3.2 Observasi.....	12
2.3.3 Studi Pustaka.....	12
2.4. Populasi dan Sampel	13
2.4.1 Populasi Penelitian	13
2.4.2 Sampel Penelitian	14
2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	15
2.6 Penelitian Terdahulu	16
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.2 Deskripsi Penelitian	21
3.2.1 Perumusan Masalah.....	21
3.2.2 Tujuan Penelitian.....	21
3.2.3 Studi Pustaka.....	22
3.2.4 Penyusunan Instrumen	22
3.2.5 Uji Instrumen	22
3.2.6 Pengumpulan Data	22
3.2.7 Pengelolaan Data dan Analisis Data	23
3.2.8 Hasil Pembahasan	23
3.2.9 Kesimpulan dan Saran.....	23
3.3 Rancangan Penelitian	23
3.3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Metode Analisis Untuk Menentukan Kualitas Layanan OPAC	33
3.7 Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Analisis Data	35
3.9 Gambaran Umum Perusahaan	35
3.9.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
3.9.2 Visi dan Misi.....	36

3.9.3 Struktur Organisasi.....	38
3.10 Uji Coba Instrumen	40
3.10.1 Uji Validitas	44
3.10.2 Uji Reliabilitas	46
3.11 Kesimpulan Uji Instrumen	47
3.12 Tampilan Sistem Online Public Access Catalog.....	47
BAB IV.....	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Pengolahan Data	50
4.2 Profil Responden.....	51
4.3 Metode Analisis Data	56
4.4 Uji Kualitas Data	57
4.5 Uji Validitas	58
4.6 Uji Reliabilitas	66
4.8 Hasil Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata Kualitas OPAC	71
BAB V	74
PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Utama Data Editor SPSS	9
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 3.2 Model E-Servqual	24
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Universitas Indo Global Mandiri	39
Gambar 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 3.5 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan Mahasiswa	41
Gambar 3.6 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	41
Gambar 3.7 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	42
Gambar 3.8 Tampilan Login pada Website OPAC Perpustakaan	47
Gambar 3.9 Tampilan Beranda pada Website OPAC Perpustakaan	48
Gambar 3.10 Tampilan Hasil Pencarian pada Sistem OPAC	48
Gambar 3.11 Tampilan Informasi Perpustakaan	49
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	51
Gambar 4.2 Diagram Pie Angkatan Responden	52
Gambar 4.3 Diagram Pie Program Studi	54
Gambar 4.4 Diagram Pie Fakultas	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Kemudahan Penggunaan OPAC (Efisiensi)	28
Tabel 3.2 Ketersediaan, Stabilitas, dan Keandalan Sistem OPAC (Keandalan)...	28
Tabel 3.3 Kesesuaian Informasi dan Layanan OPAC (Pemenuhan Janji)	29
Tabel 3.4 Keamanan dan Kerahasiaan Data Pengguna OPAC (Privasi)	29
Tabel 3.5 Kecepatan Respons dan Kemudahan Akses OPAC (Daya Tanggap)...	30
Tabel 3.6 Penanganan Kendala dan Pemberian Solusi Layanan Kemudahan.....	30
Tabel 3.7 Sarana Komunikasi OPAC (Kontak).....	31
Tabel 3.8 Kriteria Penilaian	34
Tabel 3.10 Data Kuesioner Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	43
Tabel 3.11 Uji Validitas	45
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	50
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan	52
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi	53
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	55
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kuesioner	56
Tabel 4.7 Uji Validitas	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Indikator pada Variabel Efficiency (Efisiensi)	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Indikator pada Variabel Reliability	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Indikator pada Variabel Fulfillment	62
Tabel 4.11 Uji Validitas Indikator pada Variabel Privacy	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Indikator pada Variabel Responsiveness	64
Tabel 4.13 Uji Validitas Indikator Compensation (Kompensasi)	64
Tabel 4.14 Uji Validitas pada Variabel Contact (Kontak)	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.17 Kriteria Penilaian	69

Tabel 4.18 Tabulasi Kuesioner	69
Tabel 4.19 Rekap Keseluruhan Nilai Rata-Rata Kualitas OPAC	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	81
Lampiran 2 Surat Keterangan Sidang Skripsi.....	82
Lampiran 3 Rekomendasi Sidang Skripsi	83
Lampiran 4 Persetujuan Sidang Skripsi.....	84
Lampiran 5 Surat Pernyataan Tidak Plagiat.....	85
Lampiran 6 Kartu Bimbingan.....	86
Lampiran 7 Surat Formulir Pengajuan Judul.....	87
Lampiran 9 Formulir Permohonan Surat Survei Penelitian.....	88
Lampiran 10 Surat Pengantar Penelitian.....	89
Lampiran 11 Surat Balasan Penelitian.....	90
Lampiran 12 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 13 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	93
Lampiran 14 Dokumentasi Wawancara Pengambilan Data.....	94
Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	95
Lampiran 16 Dokumentasi Surat Pengantar Survei Bagian Front Office.....	96