

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN *E-S-QUAL* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA**

SKRIPSI

*diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi
pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Oleh
Salma Rheina Yuniar
1701156

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2021

LEMBAR HAK CIPTA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN *E-S-QUAL* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA**

Oleh

Salma Rheina Yuniar

1701156

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana
Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi

© **Salma Rheina Yuniar**

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

SALMA RHEINA YUNIAR

1701156

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN *E-S-QUAL* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA**

Disetujui dan disahkan oleh:

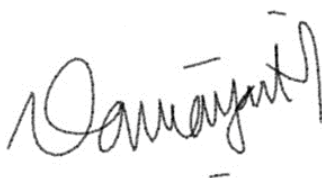
Pembimbing I



Prof. Dr. Dinn Wahyudin, MA.

NIP. 195402061978031003

Pembimbing II



Damayanty, M.I.Kom.

NIP. 197403152001122001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Perpustakaan dan
Sains Informasi**



Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd.

NIP. 196908021994122001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan Menggunakan E-S-Qual untuk Mengetahui Kepuasan Pemustaka**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Salma Rheina Yuniar

NIM. 1701156

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan dengan mengucap *Alhamdulillah* kepada Allah SWT, shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW, tak lupa do'a restu dari kedua orang tua dan keluarga sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-RESOURCES* PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN *E-S-QUAL* UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA".

Maksud dan tujuan skripsi ini disusun adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Isi dari skripsi ini yaitu meneliti tentang kualitas layanan *e-resources* perpustakaan untuk mengetahui kepuasan pemustaka dengan objek penelitian di Perpustakaan UPI. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survey, dan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, juga jauh dari kata sempurna. Dengan itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga tulisan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Atas segala kekurangannya, penulis memohon maaf.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandung, Desember 2021



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan dengan mengucap *Alhamdulillah* kepada Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan tulisan ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, sampai umatnya hingga akhir zaman.

Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada kedua orang tua, nenek, dan seluruh keluarga penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendoakan, memberi perhatian, dan dukungan secara moril dan materil kepada penulis selama menyelesaikan pendidikan di tingkat universitas ini. Tersusunnya skripsi ini adalah suatu pencapaian yang luar biasa bagi penulis, juga terdapat banyak pihak yang terlibat di dalamnya. Melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
2. Bapak Angga Hadiapurwa, M.I.Kom. selaku GKM Akademik Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
3. Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom. selaku GKM PPM Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
4. Bapak Ardiansah, M.I.Kom. selaku GKM Kemahasiswaan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.
5. Bapak Prof. Dr. Dinn Wahyudin, MA. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Damayanty, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersabar dan rela meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama masa penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberi dukungan dan motivasi agar segera menyelesaikan skripsi dan sebagai kepala perpustakaan UPI yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

7. Ibu Santi Santika, S.Sos., M.P. yang telah meluangkan waktunya untuk memberi saran dan dukungan dalam penyusunan instrumen penelitian skripsi.
8. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si., Bapak Angga Hadiapurwa, M.I.Kom., dan Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan saran-saran untuk kebaikan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan banyak ilmu dan pengamalan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
10. Bapak Riksa yang senantiasa berbaik hati membantu penulis dalam mengurus administrasi selama masa perkuliahan hingga penelitian ini.
11. Seluruh kakak tingkat dan adik tingkat prodi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah menjalin kerja sama dalam organisasi dan berbagi pengalaman selama perkuliahan berlangsung.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2017 program studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah bersama-sama melewati banyak hal suka dan duka selama masa perkuliahan, semoga kita sukses.
13. Dian, Diaz, Rifa, dan Viergin teman terdekat yang selalu bersama kala jam kosong perkuliahan dan selalu memberi semangat, dukungan, dan motivasi satu sama lain.
14. Rika dan Dian teman seperjuangan sidang, yang sudah selalu mengingatkan, menanyakan progres, memberi motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Indah Yuli Prastika dan Nabila Nur Assyfa sahabat penulis sejak berada di bangku sekolah menengah kejuruan hingga saat ini, yang selalu memberi dukungan dan setia disaat suka ataupun duka.
16. Seseorang berinisial HHN yang menemani perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu mendengarkan keluh kesah yang dirasakan penulis, serta memberi motivasi, dukungan, semangat, dan saran kepada penulis agar lebih giat lagi.
17. Mahasiswa/Mahasiswi Universitas Pendidikan Indonesia yang telah bersedia menjadi responden penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga dilancarkan segala urusannya.

18. Terakhir, apresiasi untuk diri ini yang telah berjuang, bersusah payah, dan bersabar hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik-baiknya.

ABSTRAK

Salma Rheina Yuniar, (1701156), “Analisis Kualitas Layanan *E-Resources* Perpustakaan Menggunakan *E-S-Qual* untuk Mengetahui Kepuasan Pemustaka”.

Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, 2021.

E-Resources merupakan layanan perpustakaan yang menyediakan sumber informasi berbasis elektronik, sehingga membutuhkan perangkat tambahan untuk dapat mengaksesnya yaitu berupa komputer atau perangkat mobile dan jaringan internet. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang mendukung inovasi layanan perpustakaan berbasis elektronik. Selain itu kondisi wabah virus Covid-19 yang menyebabkan pemberhentian seluruh kegiatan masyarakat termasuk layanan perpustakaan juga menjadi faktor pendukung dalam konteks ini, hal ini dikarenakan adanya perubahan layanan menjadi layanan secara daring. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka yang menggunakannya. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan metode survey, dan menggunakan kuesioner *online* sebagai alat pengumpul data. Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 91 orang dari populasi pengguna *e-resources* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang menggunakan MyLoft. Analisis data penelitian ini menggunakan statistik deskriptif persentase, perhitungan *total electronic service quality* (TESQ), dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *e-resources* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) secara umum berada pada kategori baik, sementara berdasarkan hasil perhitungan TESQ bernilai negatif yang artinya layanan *e-resources* Perpustakaan UPI belum memuaskan pemustaka. Dan berdasarkan hasil IPA yaitu untuk mengetahui perbaikan atribut prioritas pada kuadran 1 sebanyak 8 atribut, kuadran 2 sebanyak 8 atribut, kuadran 3 sebanyak 6 atribut, dan kuadran 4 sebanyak 5 atribut.

Kata kunci: kualitas layanan *e-resources* perpustakaan, *electronic service quality*, kepuasan pemustaka

ABSTRACT

Salma Rheina Yuniar, (1701156), “The Service Quality Analysis of Library E-Resources Using E-S-Qual to Comprehend Users’ Satisfaction”

Undergraduate Thesis, Library and Information Science, Department of Curriculum and Educational Technology, Faculty of Education, Indonesia University of Education, Bandung, 2021.

E-resources is library service that provides electronic based source of information, which needs additional hardware such as computer, mobile device, and internet connection, in order to access the service. The research is based on the development of information and communication technology (ICT) that support the innovation of electronic based library service. Moreover, Covid-19 pandemic which causes termination of society’s activities, becomes a significant factor of the evolvement of online library service. The objective of this research was to assess how much was the quality of the library’s e-resources service and to comprehend users’ satisfaction level who used it. The approach used in this research was a descriptive quantitative with survey method and used a online questionnaire as the data collector. The sampling technique of this research was using simple random sampling of 91 people from the population of Indonesia University of Education Library e-resources users who used MyLoft. The data analysis in this research used percentage descriptive statistics, total electronic service quality (TESQ) calculation, and importance-performance analysis (IPA). The result of the research indicated that the quality of Indonesia University of Education Library e-resources service generally was in a good category, meanwhile based on the TESQ score is negative which indicates the Indonesia University of Education library e-resource service is not satisfactory for the user. The result of IPA which used to know the priority attribute of improvement is on 1st quadrant with 8 attributes, 2nd quadrant with 8 attributes, 3rd quadrant with 6 attributes, and 4th quadrant with 5 attributes.

Keywords: *library e-resources service quality, electronic service quality, user satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	17
PENDAHULUAN	17
1.1. Latar Belakang	17
1.2. Rumusan Masalah.....	23
1.3. Tujuan Penelitian	24
1.4. Manfaat Penelitian	25
1.5. Struktur Organisasi Penulisan.....	26
BAB II.....	27
KAJIAN TEORI	27
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	27
2.1.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	27
2.1.2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	28
2.1.3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	28

2.1.4.	Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi	29
2.2.	Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
2.2.1.	Pengertian Layanan Perpustakaan	30
2.2.2.	Sistem Layanan Perpustakaan	31
2.3.	Layanan Elektronik.....	31
2.4.	Layanan <i>E-Resources</i>	32
2.5.	Kepuasan Pemustaka	34
2.5.1.	Pengertian Kepuasan Pemustaka	34
2.5.2.	Faktor Pengaruh Kepuasan Pemustaka.....	35
2.5.3.	Elemen Kepuasan Pemustaka.....	36
2.5.4.	Pengukuran Kepuasan Pemustaka	37
2.6.	<i>Electronic Service Quality (E-S-Qual)</i>	38
2.6.1.	Pengertian <i>E-S-Qual</i>	38
2.6.2.	Dimensi <i>E-S-Qual</i>	38
2.6.3.	Kesenjangan <i>Electronic Service Quality</i>	40
2.7.	Penelitian Terdahulu	41
2.8.	Kerangka Berpikir.....	44
BAB III		46
METODE PENELITIAN.....		46
3.1.	Desain Penelitian	46
3.2.	Partisipan.....	46
3.3.	Populasi dan Sampel	47
3.3.1.	Populasi	47
3.3.2.	Sampel	47
3.4.	Instrumen Penelitian	49
3.7.	Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV		62

TEMUAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Profil Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)	62
4.2. Gambaran Umum Responden	68
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	72
4.4. <i>Total Electronic Service Quality</i> (TESQ).....	104
4.4.1. Menentukan Rata-Rata Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi	104
4.4.2. Menentukan Rata-Rata Nilai Persepsi Setiap Dimensi	109
4.4.3. Menghitung Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>)	114
4.4.4. Menilai Seluruh Kualitas Layanan <i>E-Resources</i>	115
4.5. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	115
4.6. Pembahasan.....	119
4.6.1. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Efficiency</i>	120
4.6.2. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>System Availability</i>	121
4.6.3. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Fulfillment</i>	122
4.6.4. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Privacy</i>	122
4.6.5. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	123
4.6.6. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Compensation</i>	123
4.6.7. Kualitas Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan Dimensi <i>Contact</i>	124
BAB V	125
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	125
5.1. Simpulan	125
5.1.1. Simpulan Umum.....	125
5.1.2. Simpulan Khusus	126
5.2. Implikasi dan Rekomendasi.....	127
5.1.1. Implikasi	127
5.1.2. Rekomendasi	128
DAFTAR PUSTAKA	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Pengunjung Layanan E-Resources Perpustakaan UPI	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Pengguna Myloft Perpustakaan UPI.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert.....	49
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Bagian Perpustakaan Ideal (Ekspektasi).....	52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Bagian Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi).....	53
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 3.7 Format Tabulasi Jawaban Responden.....	57
Tabel 3.8 Tabel Pedoman Interpretasi Hasil Analisis Deskriptif	57
Tabel 3.9 Tabel Pedoman Interpretasi Hasil e-SQ.....	59
Tabel 4.1 SDM Perpustakaan UPI.....	64
Tabel 4.2 Data Staf Perpustakaan UPI (Agustus 2021).....	64
Tabel 4.3 Jam Operasional Perpustakaan UPI.....	65
Tabel 4.4 Jam Pelayanan Daring Perpustakaan UPI.....	66
Tabel 4.5 Gambaran Umum Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	73
Tabel 4.6 Gambaran Dimensi Efficiency Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi).....	75
Tabel 4.7 Gambaran Dimensi System Availability Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	77
Tabel 4.8 Gambaran Dimensi Fulfillment Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	79
Tabel 4.9 Gambaran Dimensi Privacy Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	81
Tabel 4.10 Gambaran Dimensi Responsiveness Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	83
Tabel 4.11 Gambaran Dimensi Compensation Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi)	85
Tabel 4.12 Gambaran Dimensi Contact Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi).....	87
Tabel 4.13 Gambaran Umum Kualitas Layanan E-Resources Kriteria Kinerja Layanan E- Resources Perpustakaan UPI (Persepsi)	89
Tabel 4.14 Gambaran Dimensi Efficiency Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi).....	91
Tabel 4.15 Gambaran Dimensi <i>System Availability</i> Kriteria Kinerja Layanan <i>E-Resources</i> Perpustakaan UPI (Persepsi).....	93

Tabel 4.16 Gambaran Dimensi Fulfillment Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi).....	95
Tabel 4.17 Gambaran Dimensi Privacy Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi)	97
Tabel 4.18 Gambaran Dimensi Responsiveness Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi).....	99
Tabel 4.19 Gambaran Dimensi Compensation Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi).....	101
Tabel 4.20 Gambaran Dimensi Contact Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi)	103
Tabel 4.21 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Efficiency	105
Tabel 4.22 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi System Availability.....	105
Tabel 4.23 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Fulfillment.....	106
Tabel 4.24 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Privacy	107
Tabel 4.25 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Responsiveness	107
Tabel 4.26 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Compensation	108
Tabel 4.27 Rata-Rata Nilai Ekspektasi Dimensi Contact	109
Tabel 4.28 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Efficiency	109
Tabel 4.29 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi System Availability.....	110
Tabel 4.30 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Fulfillment.....	111
Tabel 4.31 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Privacy	111
Tabel 4.32 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Responsiveness	112
Tabel 4.33 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Compensation	113
Tabel 4.34 Rata-Rata Nilai Persepsi Dimensi Contact	113
Tabel 4.35 Nilai Kesenjangan (Gap)	114
Tabel 4.36 Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Layanan E-Resources Perpustakaan UPI.....	20
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 3.1 Kuadran IPA	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UPI.....	63
Gambar 4.2 Diagram Importance Performance Analysis (IPA).....	116

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Kategori Penilaian Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan.....	58
Grafik 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Status.....	68
Grafik 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Grafik 4.3 Responden Penelitian Berdasarkan Fakultas/Lembaga.....	69
Grafik 4.4 Responden Penelitian Berdasarkan Tujuan Mengakses Layanan E-Resources	70
Grafik 4.5 Responden Penelitian Berdasarkan Penggunaan Layanan E-Resources.....	70
Grafik 4.6 Responden Penelitian Berdasarkan Intensitas Kunjungan	71
Grafik 4.7 Responden Penelitian Berdasarkan Waktu Penggunaan	72
Grafik 4.8 Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan Kriteria Perpustakaan Ideal (Ekspektasi).....	74
Grafik 4.9 Dimensi Efficiency Kriteria Perpustakaan Ideal	76
Grafik 4.10 Dimensi System Availability Kriteria Perpustakaan Ideal	78
Grafik 4.11 Dimensi Fulfillment Kriteria Perpustakaan Ideal.....	80
Grafik 4.12 Dimensi Privacy Kriteria Perpustakaan Ideal.....	82
Grafik 4.13 Dimensi Responsiveness Kriteria Perpustakaan Ideal	84
Grafik 4.14 Dimensi Compensation Kriteria Perpustakaan Ideal.....	86
Grafik 4.15 Dimensi Contact Kriteria Perpustakaan Ideal	88
Grafik 4.16 Kualitas Layanan E-Resources Perpustakaan Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI (Persepsi)	90
Grafik 4.17 Dimensi Efficiency Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI...	92
Grafik 4.18 Dimensi System Availability Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI	94
Grafik 4.19 Dimensi Fulfillment Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI .	96
Grafik 4.20 Dimensi Privacy Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI	98

Salma Rheina Yuniar, 2021

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-RESOURCES PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN E-S-QUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Grafik 4.21 Dimensi Responsiveness Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI	100
Grafik 4.22 Dimensi Compensation Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI	102
Grafik 4.23 Dimensi Contact Kriteria Kinerja Layanan E-Resources Perpustakaan UPI.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	135
Lampiran 2 Angket Penelitian Instrumen	142
Lampiran 3 Uji Instrumen Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	150
Lampiran 4 Angket Penelitian	153
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Deskriptif	160
Lampiran 6 Perhitungan TESQ.....	166
Lampiran 7 Surat Pengangkatan Dosen Pembimbing	172
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	173
Lampiran 9 Expert Judgement	174
Lampiran 10 Surat Pernyataan Cek Index Similarity	175

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdurahman, Muhidin, & Soemantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Duli. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Sleman: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th ed.* London: Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Rahayu, L. (2014). *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Dubuque: McGraw-Hill Education.

Sumber Jurnal Ilmiah

- Angraini, & Hermaini, N. (2018). Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 67-72 <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v4i1.5017>.

Salma Rheina Yuniar, 2021

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-RESOURCES PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN E-S-QUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Damayanty. (2012). Sistem Layanan Informasi di Perpustakaan Pada Abad Ke-21. *Edulib*, 2(1), 75-115 <https://doi.org/10.17509/edulib.v2i1.2262>.
- Einasto, O. (2014). E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 147, 561-566 DOI:10.1108/NLW-09-2013-0067.
- Fathmi. (2013). Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan: Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI. *media pustakawan*, 20(3), 46-55 <https://doi.org/10.37014/medpus.v20i3.945>.
- Haq, A., Bayuningsih, A. S., & Verry. (2020). Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna. *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*, 3(2), 346-353 <https://doi.org/10.31539/intecoms.v3i2.1879>.
- Johan, R. C., & dkk. (2020). OPTIMALISASI LAYANAN DALAM JEJARING PERPUSTAKAAN UPI MASA BENCANA COVID-19. *Edulib*, 10(1), 84-101 doi.org/10.17509/edulib.v10i1.24288.
- Maghfiroh, L. N. (2018). E-Resources Sebagai Penyedia Informasi Murah dan Berkualitas (Studi Kasus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 4(1), 566-574 <https://doi.org/10.20961/jpi.v4i1.33794>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233 <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*, 3(3), 54-63 <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jtm-unesa/article/view/11298>.
- Rahayu, S. (2017). Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat. *Buletin Perpustakaan*, 57, 103-110 <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109>.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3(1), 101-110 <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>.

- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 51-65 <http://dx.doi.org/10.22441/jimb.v2i1.3690>.
- Rust, R. T., & Lemon, K. N. (2014). E-Service and the Consumer. *International Journal of Electronic Source*, 5(3), 85-101 <http://dx.doi.org/10.1080/10864415.2001.11044216>.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-Service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shopee. *Ikra-ith Humaniora: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 2(2), 69-74.
- Sutardji, & Maulidyah, S. I. (2006). Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 15(2), 32-37.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice*. Cambridge: Marketing Science Institute Reports.

Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sumber Online dan Bentuk Lain

- Hidayatullah, A. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan Menggunakan Metode Libqual+TM*. (Skripsi). Palembang: UIN Raden Fatah.
- Islamy, M. A. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQual+TM: (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)*. (Skripsi). Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

- Kurnia, Y. (2018). *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan dan Koleksi Bahan Pustaka Pada Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. (Skripsi)*. Palembang: UIN Raden Fatah.
- Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. (2020). *Buku Saku Layanan Daring Perpustakaan UPI*. Bandung: UPI Central Library.
- Perpustakaan UPI. (2021, November). *Statistik: Web Analytics Report*. Diakses dari: <http://perpustakaan.upi.edu/statistik/>
- Pratama, W. Y. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual*. (Skripsi). Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim.
- Santika, S. (2020). *MyLoft User Guide*. Bandung: Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.
- WHO. (2020). *Coronavirus Disease (Covid-19)*. Diakses dari: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Wawancara

- Jaisyulloh, Y. R. 2021. “Pengalaman Menggunakan Layanan Elektronik Perpustakaan UPI”. *Hasil Wawancara Pribadi*: 19 Juli 2021, Dalam Jaringan.
- Nadila, A. K. 2021. “Pengalaman Menggunakan Layanan Elektronik Perpustakaan UPI”. *Hasil Wawancara Pribadi*: 17 Juli 2021, Dalam Jaringan.
- Yogawara, T. A. 2021. “Analisis Kualitas Layanan Elektronik Perpustakaan Menggunakan E-S-Qual untuk Mengetahui Kepuasan Pemustaka”. *Hasil Wawancara Pribadi*: 22 September 2021, Dalam Jaringan.