

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019, dunia dikejutkan dengan adanya sebuah virus yang pertama kali muncul di Wuhan, China. Virus tersebut bernama *Coronavirus disease* (Covid-19) yang merupakan penyakit menular disebabkan oleh virus corona (WHO, 2020). Virus tersebut dengan cepatnya merebak ke seluruh penjuru dunia. Hingga akhirnya sampailah ke Indonesia pertama kali yaitu dengan adanya kasus positif corona tanggal 2 Maret 2020 yang diumumkan oleh Presiden RI Bapak Joko Widodo (Johan dkk., 2020, hlm. 84). Berdasarkan *update* terakhir mengenai peta sebaran Covid-19 tertanggal 7 September 2021 yang diakses melalui laman <https://covid19.go.id/> kasus yang terkonfirmasi di Indonesia telah mencapai angka 4.140.634 orang, dengan rincian 3.864.848 orang dinyatakan sembuh dan 137.156 orang dinyatakan meninggal. Sedangkan kasus yang masih aktif sejumlah 138.630 orang.

Dampak yang diterima seluruh masyarakat atas adanya kasus *coronavirus disease* ini ialah pemberhentian sementara aktivitas sehari-hari, seperti kantor, sekolah, dan unit layanan lainnya diharuskan untuk WFH (*work from home*). Salah satu unit layanan yang merasakan dampak tersebut ialah perpustakaan. Padahal, perpustakaan ialah unit yang sangat dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat khususnya para pelajar/mahasiswa di lingkungan pendidikan baik sekolah maupun universitas untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Sivitas akademik perguruan tinggi atau disebut mahasiswa, memiliki kebutuhan akan informasi yang tidak sedikit, maka tempat yang tepat untuk memenuhinya tersebut ialah perpustakaan. Perpustakaan memberikan segudang informasi bagi penggunanya, karena seperti yang kita ketahui perpustakaan menyimpan banyak bahan pustaka yang berisikan informasi yang bermacam-macam. Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa keberadaan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi sangat dibutuhkan, mengingat perpustakaan juga turut mendukung dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan

pengabdian pada masyarakat untuk menunjang segala kebutuhan dalam memenuhi informasinya.

Perpustakaan merupakan lembaga penyedia layanan jasa berupa pemberian berbagai informasi kepada para penggunanya yang disebut pemustaka. Oleh karena itu terdapat manajemen perpustakaan yang bertujuan agar pengelolaan perpustakaan dalam memberikan pelayanan dapat mencapai titik terbaik kepada pemustaka sehingga mencapai tingkat kepuasannya. Manajemen perpustakaan adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen diantaranya kepemimpinan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian pada kegiatan operatif perpustakaan yang meliputi akuisisi, pengelolaan informasi, pelayanan, dan administrasi. Salah satu diantara kegiatan operatif perpustakaan yang terlihat dan dirasakan oleh pemustaka ialah kegiatan pelayanan. Pelayanan perpustakaan merupakan sub sistem atau salah satu bagian dari seluruh rangkaian kegiatan di perpustakaan yang saling terkait antar kegiatannya antara lain pengadaan, pengolahan, dan pemeliharaan bahan pustaka (Damayanty, 2012, hlm. 101). Melalui kegiatan pelayanan, pemustaka dapat merasakan baik atau buruknya atas pelayanan yang didapatkan dari perpustakaan tepatnya yang diberikan oleh pustakawan. Mengingat pelayanan merupakan bentuk komunikasi dua arah antara pustakawan dengan pemustaka. Untuk itu, agar perpustakaan memiliki citra yang baik dimata pemustaka, maka sudah seharusnya perpustakaan memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang ada, perpustakaan seharusnya dapat memanfaatkan hal tersebut dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, terutama di tengah pandemi sekarang ini. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu keberlangsungan pelayanan di perpustakaan dan mengharuskan pustakawan memanfaatkannya sebaik mungkin dengan menciptakan sebuah inovasi dalam pemberian pelayanan kepada pemustaka. Karena seluruh perpustakaan untuk saat ini menutup akses layanannya terutama dalam peminjaman dan pengembalian koleksi, jadi cara lain agar layanan perpustakaan tetap berjalan ialah dengan memanfaatkan TIK. Damayanty (2012, hlm. 109) mengungkapkan bahwa di abad ke-21 ini perpustakaan mengalami pergeseran paradigma yaitu perpustakaan dipandang sebagai sesuatu yang dinamis, menawarkan berbagai hal baru, dan inovatif dalam pelayanannya, sehingga perpustakaan menjadi atraktif, interaktif, edukatif, dan rekreatif. Sejalan dengan Johan dkk. (2020, hlm. 89) dalam menghadapi tantangan selama masa pandemi ini, perpustakaan sebagai salah satu lembaga pemberi layanan jasa terus melakukan inovasi agar terjadi

keberlangsungan pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi pemustaka yang tidak dapat mengakses layanan secara fisik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan ialah dengan mengembangkan cara memberikan layanan kepada pemustaka dengan bantuan dan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi yang ada.

Secara umum, perpustakaan awalnya memberikan layanan secara tradisional atau konvensional yang artinya kegiatan pelayanan perpustakaan dilakukan secara langsung kepada pemustaka di dalam sebuah gedung atau bangunan dilengkapi dengan berbagai fasilitas serta terdapatnya jajaran bahan pustaka atau koleksi perpustakaan di dalamnya. Dalam hal ini aspek yang mendefinisikan sebuah perpustakaan ialah adanya bentuk fisik yang terlihat. Namun dengan adanya kemajuan bidang teknologi, informasi dan komunikasi tersebut, maka dari itu terciptalah layanan berbasis elektronik yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka yaitu melalui sebuah sistem informasi yang dapat diakses secara *online* atau dalam jaringan (*daring*), tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Dengan adanya layanan *daring* ini, memudahkan pemustaka dari manapun untuk mengakses informasi dan menggunakan layanan yang telah disediakan untuk mencapai kepuasannya dalam memenuhi kebutuhan informasi. Hal ini dapat dijadikan suatu keunggulan bagi suatu perpustakaan apabila mampu memberikan layanan secara *daring* dengan sebaik-baiknya.

Sebagian besar perpustakaan di perguruan tinggi mengelola perpustakaanannya dengan sebaik mungkin untuk mencapai kepuasan pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya serta agar mendapatkan kenyamanan saat memanfaatkan layanan perpustakaan yang diberikan. Perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas dapat dilihat dari bagaimana perpustakaan memberikan layanan kepada pemustaka. Di era teknologi, informasi dan komunikasi sekarang ini perpustakaan dapat memberikan layanan tidak hanya secara konvensional saja namun juga dapat dilakukan secara elektronik. Sejalan dengan Johan dkk. (2020, hlm. 89) perkembangan perpustakaan digital ini membuat perpustakaan harus menyediakan layanan *online* bagi pemustakanya.

Banyak diantara perpustakaan perguruan tinggi yang sudah memberikan layanan berbasis elektronik yaitu dimana pemustaka dapat memanfaatkan layanan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Salah satu perguruan tinggi yang memberikan layanan secara *online* ialah Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Johan dkk. (2020, hlm. 88) mengemukakan Perpustakaan UPI sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki visi sebagai universitas yang pelopor dan unggul tentunya sudah menjadi sebuah keharusan

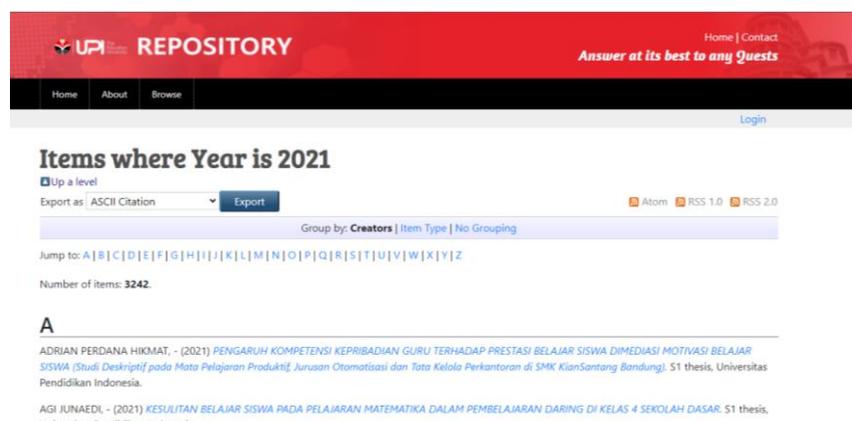
untuk memanfaatkan teknologi informasi dan terus menyempurnakan sistem informasinya agar dapat memfasilitasi semua kebutuhan informasi dan menjadi pusat belajar bagi sivitas akademika UPI dan masyarakat secara luas. Dengan adanya hal tersebut, Perpustakaan UPI hingga saat ini sudah menawarkan banyak layanan yang dapat diakses secara *online*, salah satunya layanan *e-resources*. Berikut ini adalah statistik 5 layanan *e-resources* Perpustakaan UPI yang banyak dikunjungi oleh pemustaka sejak awal tahun 2021 bulan Januari hingga bulan Agustus melalui website perpustakaan di laman <http://perpustakaan.upi.edu/statistik/> sebagai berikut.

Tabel 1.1
Statistik Pengunjung Layanan *E-Resources* Perpustakaan UPI

No.	Page	Pageviews
1.	/repository-upi/	70.325
2.	/e-journal-dan-e-book/	18.552
3.	http://reader.repovos.int-upi.edu/	1.131
4.	http://a-research.upi.edu/	483
5.	http://digilib.upi.edu/	211

Sumber: perpustakaan.upi.edu/statistik (UPI, 2021)

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas yang berisi jumlah pengunjung layanan *e-resources* perpustakaan UPI menunjukkan bahwa layanan *e-resources* perpustakaan sudah diakses, digunakan, dan dimanfaatkan oleh banyak orang. Melalui tabel tersebut dapat diketahui layanan *e-resources* yang paling banyak digunakan adalah repository yang merupakan salah satu layanan *e-resources* yang dimiliki perpustakaan UPI untuk dimanfaatkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, terutama dalam mencari referensi. Berikut adalah tampilan dari repository Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.



Gambar 1.1 Tampilan Layanan E-Resources Perpustakaan UPI

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

Layanan *e-resources* ialah singkatan dari *electronic resources*, *electronic* berarti alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika dan *resources* berarti sumber daya, dalam hal ini berupa informasi. Maka dapat disimpulkan bahwa *e-resources* merupakan layanan berupa penyediaan sumber daya informasi dalam bentuk elektronik yang dapat diakses dengan bantuan perangkat elektronik seperti komputer serta jaringan internet. Berkaitan dengan sumber daya elektronik atau *e-resources*, saat ini Perpustakaan UPI juga memiliki salah satu layanan yang berkaitan dengan *e-resources* yaitu MyLoft yang berguna untuk melakukan penelusuran dalam satu portal dan mengelola referensi secara personal sesuai kebutuhan. MyLoft adalah sebuah aplikasi berbasis *web* dan *mobile* yang memungkinkan penggunaannya atau pemustaka Perpustakaan UPI untuk dapat menemukan, mengakses, mengatur, serta membagikan *e-resources* yang telah dilanggan Perpustakaan UPI (*e-journal* dan *e-book*) tanpa menggunakan VPN.

Melihat motto perpustakaan UPI yaitu “*Answer at its best to any quests*” menunjukkan bahwa perpustakaan UPI akan selalu mengupayakan untuk dapat memberi jawaban atas segala pertanyaan dengan sebaik-baiknya, baik secara luring ataupun daring. Melalui hal itu, dapat diketahui bahwa Perpustakaan UPI menjalankan kegiatannya dengan berorientasi kepada pemustaka. Perpustakaan UPI berusaha untuk memberikan layanan prima kepada setiap pemustakanya dalam situasi dan kondisi apapun, cara yang dilakukan ialah tetap memberikan layanan kepada pemustaka di tengah pandemi sekarang ini melalui layanan *e-resources*. Berdasarkan wawancara *online* yang dilakukan penulis dengan seorang pustakawan Perpustakaan UPI, diketahui bahwa “pustakawan sudah siap dengan masing-masing tugasnya contoh di layanan bebas pinjam untuk sidang, selain itu untuk menjawab pertanyaan dari pemustaka di berbagai kanal maka setiap kanalnya terdapat pustakawan yang bertanggung jawab” (Yogawara, 2021). Maka dari itu dapat diketahui bahwa di Perpustakaan UPI terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab kepada setiap pustakawan.

Namun di samping itu, dengan segala daya upaya yang diberikan perpustakaan atas pelayanannya tidak terlepas dari masalah yang muncul, terutama pada saat memberikan layanan *e-resources*. Permasalahan tersebut salah satunya ialah ada layanan yang disediakan perpustakaan namun hanya dapat diakses oleh sivitas akademik saja, sedangkan pemustaka non sivitas akademik belum dapat mengaksesnya. Hal tersebut dikatakan oleh salah satu pemustaka Perpustakaan UPI yang merupakan seorang mahasiswa dari jurusan Pendidikan Bahasa Sunda pada saat penulis berbincang mengenai layanan perpustakaan,

“perpustakaan UPI memberikan akses khusus bagi mahasiswa UPI dalam menggunakan salah satu *e-resources* bernama RepoVOS, itulah yang menjadi benefit tersendiri bagi mahasiswa UPI” (Nadila, 2021). Berdasarkan ungkapan tersebut dapat diketahui bahwa masih ada *e-resources* yang belum diberikan kepada seluruh pemustaka terutama bagi pemustaka yang bukan dari sivitas akademik UPI.

Selain itu, masih ada sivitas akademik UPI yang mengalami kendala pada saat akan menggunakan *e-resources* yaitu ketika hendak mengaktifkan VPN (*virtual private network*) sebagai syarat pengaksesan. Hal tersebut juga menjadi kendala bagi beberapa pemustaka, salah satunya mahasiswa jurusan Pendidikan Keperawatan Olahraga yang mengatakan “tidak semua pemustaka dapat dengan mudah untuk menikmati *e-resources* yang tersedia, terkadang membutuhkan jaringan khusus yaitu jaringan dari lingkungan kampus yang perlu melakukan beberapa langkah kerja untuk akhirnya dapat menggunakan layanannya” (Jaisyulloh, 2021). Dalam kondisi seperti itu pemustaka berhadapan dengan berbagai kendala yang dialaminya. Hal tersebut juga dikatakan oleh pustakawan melalui wawancara *online* bersama penulis, “masalah yang datang dari pemustaka lebih pada hal teknis, seperti pada saat instalasi VPN untuk akses *e-journal* dan RepoVOS” (Yogawara, 2021).

Di antara berbagai masalah atau keluhan yang dirasakan pemustaka yang mengalaminya, hal tersebut tidak menutup kemungkinan munculnya perasaan kecewa atau ketidakpuasan dari pemustaka sehingga Perpustakaan UPI masih memerlukan perbaikan kualitas layanan *e-resources* yang sudah berjalan selama ini. Oleh karena itu, perpustakaan UPI perlu melakukan survey kepuasan pemustaka atas kualitas layanan *e-resources* perpustakaan. Diketahui terdapat beberapa metode untuk melakukan penilaian atau evaluasi atas layanan yang diberikan berdasarkan sudut pandang penggunanya. Metode pertama yang dapat digunakan adalah *webqual*. *Webqual* adalah teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir terhadap dimensi *usability* yaitu tentang tampilan *website*, kemudahan penggunaan, navigasi *website*, dan *user experience*, dimensi *information quality* yaitu mutu atau kualitas konten atas dasar keakuratan informasi, kemudahan informasi untuk dimengerti, informasi *up to date* dan sesuai topik pembahasan, dan dimensi *service interaction quality* yaitu berkaitan dengan perasaan aman saat menggunakan, memudahkan proses komunikasi dan menepati janji yang disampaikan. Adapun metode yang kedua adalah *libqual*. *Libqual* adalah survey kualitas layanan perpustakaan berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan

peningkatan layanan perpustakaan. Terdapat empat dimensi yang dinilai diantaranya, dimensi *service affect* yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, dimensi *library as place* yaitu fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, dimensi *personal control* yaitu petunjuk dan sarana akses pencarian informasi, dan dimensi *information acces* yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi. Metode ketiga yaitu *electronic service quality* atau *e-s-qual*. *E-s-qual* adalah kebaruan dari *servqual* untuk melakukan evaluasi atas layanan yang dilakukan melalui jaringan internet yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra. Pada metode ini terdapat tujuh dimensi yang dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu *e-s-qual* untuk menilai hal utama dalam layanan elektronik yang terdiri dari *efficiency, system availability, fulfillment, privacy* dan *e-recs-qual* untuk menilai kualitas layanan yang diberikan apabila terdapat kendala yang terdiri dari *responsiveness, compensation, contact*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *e-resources* perpustakaan bagi pemustaka yang diintegrasikan dengan metode *electronic service quality* atau *e-s-qual* yang terdiri dari tujuh dimensi. Dipilihnya metode *e-s-qual* karena didalamnya tidak hanya menilai kualitas layanan secara umum, namun mencakup penilaian yang lebih spesifik daripada metode lain yaitu memerhatikan kualitas layanan apabila terjadi kendala-kendala yang mungkin terjadi dalam layanan elektronik perpustakaan. Maka dari itu penulis memilih judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-RESOURCES PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN E-S-QUAL UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PEMUSTAKA**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dikemukakan pada bagian sebelumnya, rumusan masalah dirumuskan ke dalam dua bentuk yaitu rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus dengan rincian sebagai berikut:

1. Rumusan Masalah Umum

Bagaimana kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dengan menggunakan *E-S-Qual* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia?

2. Rumusan Masalah Khusus

Rumusan masalah khusus disusun berdasarkan dimensi yang terdapat pada *E-S-Qual* yang kemudian dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *efficiency* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 2) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *system availability* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 3) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *fulfillment* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 4) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *privacy* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 5) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *responsiveness* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 6) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *compensation* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?
- 7) Seberapa besar kualitas layanan *e-resources* perpustakaan pada dimensi *contact* untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya dengan menggunakan *E-S-Qual* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *efficiency* di Perpustakaan UPI.
- 2) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *system availability* di Perpustakaan UPI.
- 3) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *fulfillment* di Perpustakaan UPI.

- 4) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *privacy* di Perpustakaan UPI.
- 5) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *responsiveness* di Perpustakaan UPI.
- 6) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *compensation* di Perpustakaan UPI.
- 7) Untuk mengetahui besarnya kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dan kepuasan pemustaka yang menggunakannya pada dimensi *contact* di Perpustakaan UPI.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan dalam dunia akademik, khususnya untuk kemajuan ilmu perpustakaan dan sains informasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk masukan dan referensi dalam pemecahan masalah layanan elektronik perpustakaan khususnya pada layanan *e-resources*, serta mengetahui nilai kualitas layanan *e-resources* perpustakaan dari perspektif pemustaka.

b. Bagi Pustakawan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan layanannya, agar dapat memberikan layanan yang sesuai harapan dan keinginan pemustaka.

c. Bagi Pemustaka

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang layanan perpustakaan dan diharapkan dapat digunakan serta dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi ataupun pembanding yang menunjang penelitian serupa mengenai layanan elektronik baik layanan

e-resources atau lainnya serta kepuasan pemustaka, sehingga terdapat pembaruan ilmu bidang kajian perpustakaan.

1.5. Struktur Organisasi Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini mengacu pada pedoman penulisan karya UPI tahun 2019 yang terdiri dari lima bab, pada masing-masing bab terdiri dari uraian serta pembahasan atas pokok-pokok permasalahan. Berikut ini merupakan sistematika penulisan laporan penelitian setiap bab:

Bab I Pendahuluan, merupakan bagian awal sebagai perkenalan yang berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah yang terdiri dari rumusan masalah umum dan khusus, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, serta struktur organisasi penulisan. Perumusan masalah pada bab ini akan dijawab pada bab IV yang merupakan hasil dan pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, berisikan uraian mengenai teori dan konsep untuk bidang yang dikaji yaitu tentang kualitas layanan *e-resources* perpustakaan serta kepuasan pemustaka, yang terdiri dari perpustakaan perguruan tinggi, kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan, *electronic service quality (e-s-qual)*. Selain itu dicantumkan juga penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, merupakan sebuah rancangan penelitian yang terdiri dari berbagai komponen penelitian diantaranya desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data. Bab III ini menjadi dasar pemaparan hasil penelitian yang akan disampaikan pada bab IV.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bagian ini menyampaikan dua hal utama yaitu menguraikan mengenai temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dimaksud pada bab III, serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang disebutkan dalam rumusan masalah pada bab I.

Bab V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi, menyajikan penafsiran dan pemaknaan dari peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian, serta rekomendasi aspek-aspek yang diajukan untuk perbaikan hasil penelitian pada bab IV.