

**Analisis Kualitas Pelayanan myUMM Library  
Menggunakan Metode *SERVQUAL***

**Laporan Tugas Akhir**

Diajukan Untuk Memenuhi

Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana

Informatika Universitas Muhammadiyah Malang



Abdul Malik Najimuddin

(201910370311173)

**Bidang Minat**

Rekayasa Perangkat Lunak

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### Analisis Kualitas Pelayanan myUMM Library Menggunakan Metode SERVQUAL

#### TUGAS AKHIR

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Menyetujui,  
Malang, 5 Oktober 2023

Dosen Pembimbing 1



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

NIP. 10817030595PNS.

Dosen Pembimbing 2



Ir Ilvas Nurvasin S.Kom., M.Kom.

NIP. 10814100561PNS.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Pelayanan myUMM Library Menggunakan  
Metode SERVQUAL  
TUGAS AKHIR**

Sebagai Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Strata 1  
Informatika Universitas Muhammadiyah Malang

Disusun Oleh :

**Abdul Malik Najimuddin**  
**201910370311173**

Tugas Akhir ini telah diuji dan dinyatakan lulus melalui sidang majelis pengujian  
pada tanggal 5 Oktober 2023

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



**Christian Sri Kusuma Aditva S.Kom.,**

**M.Kom**

**NIP. 180327021991PNS.**

Dosen Penguji 2



**Briansyah Setio Wiyono S.Kom.,**

**M.Kom**

**NIP. 190913071987PNS.**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Informatika



**Ir. Galih Wasis Wicaksono S.kom. M.Cs.**

**NIP. 10814100541PNS.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA** : Abdul Malik Najimuddin

**NIM** : 201910370311173

**FAK./JUR.** : Informatika

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan myUMM Library Menggunakan Metode SERVQUAL**” beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk resiko/sanksi yang berlaku.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Evi Dwi Wahyuni S.Kom., M.Kom.

Malang, 5 Oktober 2023  
Yang Membuat Pernyataan

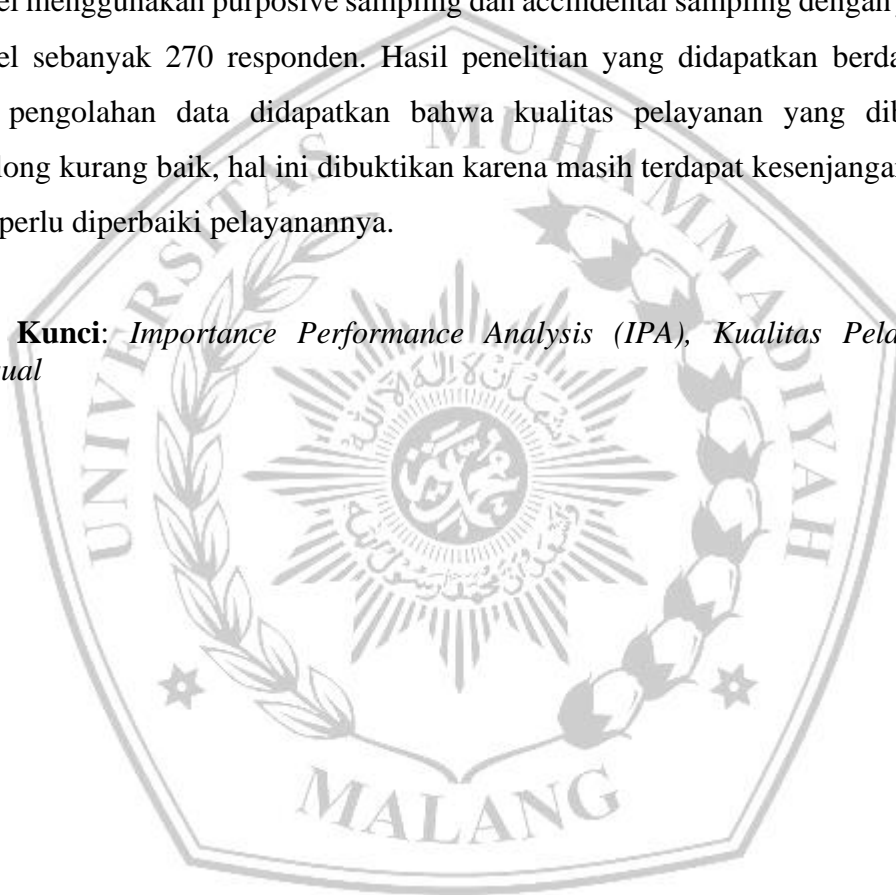


Abdul Malik Najimuddin

## ABSTRAK

Website myUMM Library memudahkan pemustaka untuk mengakses segala informasi yang dimiliki UPT Perpustakaan UMM di mana pun dan kapan pun selama 24 jam, sehingga mahasiswa yang sedang kuliah di rumah masih tetap bisa mendapat layanan perpustakaan secara online melalui myUMM Library. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan website dengan menggunakan model Servqual dan importance performance analysis (IPA). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 270 responden. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tergolong kurang baik, hal ini dibuktikan karena masih terdapat kesenjangan (gap) yang perlu diperbaiki pelayanannya.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Servqual*



## ABSTRACT

*The myUMM Library website makes it easy for library users to access all information owned by the UMM Library Unit anywhere and anytime for 24 hours, so that students who are studying at home can still get library services online through myUMM Library. This study aims to analyze the quality of website services using the Servqual model and importance performance analysis (IPA). The sampling technique used purposive sampling and accidental sampling with a total sample size of 270 respondents. The results of the research obtained based on the results of data processing show that the quality of service provided is not good, this is evidenced because there are still gaps (gaps) that need to be improved in service.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Servqual*



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan saya kemudahan dan kelancaran sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua yang telah memotivasi dan tetap mendukung saya sehingga bisa menyelesaikan dengan baik.
3. Ibu Evi Dwi Wahyuni, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang senantiasa selalu membantu memberikan dukungan, dan rela memberikan waktu selama penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ilyas Nuryasin, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang senantiasa selalu membantu memberikan dukungan, dan rela memberikan waktu selama penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ir. Galih Wasis Wicaksono, S.Kom, M.CS selaku ketua jurusan Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan izin penulis melaksanakan penelitian.
6. Seluruh Bapak/ibu dosen dan staf jurusan Teknik informatika. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Malang, 20 September 2023



Abdul Malik Najimuddin

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

### **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *MyUMM* LIBRARY MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi latar belakang, metode penelitian, serta hasil dan pembahasan yang telah didapatkan pada proses penelitian ini. Diberikan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah didapatkan pada proses penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 20 September 2023



Abdul Malik Najimuddin



## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR PUSTAKA .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Metode Servqual ( <i>Service Quality</i> ) .....	7

2.3 Pengumpulan Sampel .....	11
2.4 Analisis Data .....	14
2.4.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	14
2.4.2 Diagram Kartesius.....	15
2.5 Usulan Perbaikan.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Masalah .....	19
3.2 Studi Literatur.....	19
3.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
3.4 Pengumpulan Data .....	21
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	22
3.6 Pengolahan Data.....	23
3.6.1 Perhitungan Skor <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	23
3.6.2 Pengolahan Data dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
3.7 Kesimpulan dan Saran .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Tinjauan Perusahaan.....	26
4.2 Pengumpulan Data .....	27
4.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	27
4.2.2 Penyusunan Kuesioner .....	28
4.2.3 Penyebaran Kuesioner.....	28

4.2.4 Uji Validitas .....	29
4.2.5 Uji Reliabilitas .....	30
4.3 Pengolahan Data.....	30
4.3.1 Perhitungan Nilai Servqual .....	30
4.3.2 Perhitungan Gap.....	34
4.3.3 Pengolahan Data dengan Importance Performance Analysis (IPA) 36	
4.3.3.1 Perhitungan Variabel X dan Y.....	36
4.3.3.2 Diagram Kartesius.....	37
4.4 Validasi Data .....	39
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Model Konseptual Servqual .....	10
<b>Gambar 2.2</b> Diagram Kartesius .....	16
<b>Gambar 3.1</b> Metode Penelitian .....	18
<b>Gambar 4.1</b> Tampilan Utama MyUMM Library .....	26
<b>Gambar 4.2</b> Penjelasan Layanan myUMM Library .....	27
<b>Gambar 4.3</b> Penjabaran Atribut dalam Diagram Kartesius .....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i> Untuk Penentuan Jumlah Sampel dengan Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan 10% .....	12
<b>Tabel 3.1</b> Tabel Kuisoner Penelitian .....	20
<b>Tabel 3.2</b> Skala Penilaian .....	23
<b>Tabel 4.1</b> Uji Validitas Kuesioner .....	29
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Relibailitas .....	30
<b>Tabel 4.3</b> Nilai Rata-Rata Skor Kinerja dan Harapan pada Kuesioner Servqual.....	31
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Skor Persepsi Pelanggan.....	34
<b>Tabel 4.5</b> Rata-Rata Kinerja dan Harapan.....	36
<b>Tabel 4.6</b> Pemetaan Atribut Kuadran 1 .....	38
<b>Tabel 4.7</b> Pemetaan Atribut Kuadran 2 .....	38
<b>Tabel 4.8</b> Pemetaan Atribut Kuadran 3 .....	38
<b>Tabel 4.9</b> Pemetaan Atribut Kuadran 4.....	39

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. M. Ulkhaq, M. Putri, and B. Barus, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan IndiHome PT . Telekomunikasi Indonesia , Tbk , Regional 1 Sumatera,” vol. 1, no. 2, pp. 61–67, 2017.
- [2] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [3] L. Sularto, “Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 1, p. 41, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020722753.
- [4] N. Ningsi, N. Z, and G. Gusnawati, “Quality Analysis of E-government Services Using SERVQUAL Method (Case Study of SAMSAT Office in Kolaka Regency),” *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 142–158, 2020, doi: 10.29407/intensif.v4i2.13707.
- [5] I. G. P. A. Buditjahjanto, “Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education,” *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 103–108, 2020, doi: 10.23917/khif.v6i2.10690.
- [6] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.

- [7] Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Business & Financial Affairs*, 5.
- [9] Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*, (Jakarta: Mitra wacana media, 2011)
- [10] Chaer, Abdul dan Leoni Agustina. 2010. *Sosiolinguitik Perkenalan Awal*. Jakarta: Pustaka Setia.
- [11] Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- [13] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review,” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, 2022, doi: 10.55927/jiph.v1i2.937.



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS TEKNIK

### INFORMATIKA

informatika.umm.ac.id | informatika@umm.ac.id

### FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Abdul Malik Najimuddin  
 NIM : 201910370311173  
 Judul TA : Analisis Kualitas Pelayanan myUMM Library Menggunakan Metode SERVQUAL

#### Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%) *
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	0%
2.	Bab 2 – Daftar Pustaka	25 %	21%
3.	Bab 3 – Analisis dan Perancangan	25 %	10%
4.	Bab 4 – Implementasi dan Pengujian	15 %	15%
5.	Bab 5 – Kesimpulan dan Saran	5 %	3%
6.	Makalah Tugas Akhir	20%	20%

\*) Hasil cek plagiarism diisi oleh pemeriksa (staf TU)

\*) Maksimal 5 kali (4 Kali sebelum ujian, 1 kali sesudah ujian)

Mengetahui,

Pemeriksa (Staff TU)

(.....deny.....)



Kampus I  
 Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 551 253 (Hunting)  
 F. +62 341 460 435

Kampus II  
 Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 551 149 (Hunting)  
 F. +62 341 582 060

Kampus III  
 Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 464 318 (Hunting)  
 F. +62 341 460 435  
 E. webmaster@umm.ac.id