



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
PENERAPAN *SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM* (SLIMS)
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* (STUDI KASUS: UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER)**

SKRIPSI

Oleh :

Ela Ayu Ashari

152410101085

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
PENERAPAN *SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM* (SLIMS)
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* (STUDI KASUS: UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember dan gelar Sarjana Komputer

Oleh :

Ela Ayu Ashari

152410101085

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Mardianto dan Ibunda Mistiani;
3. Saudara tercinta Candra Pratama;
4. Guru-guruku dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi;
5. Keluarga besar Selection yang selalu menemani dan membantu selama diperkuliahan;
6. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

MOTO

”Nothing is impossible. If you want, you can”

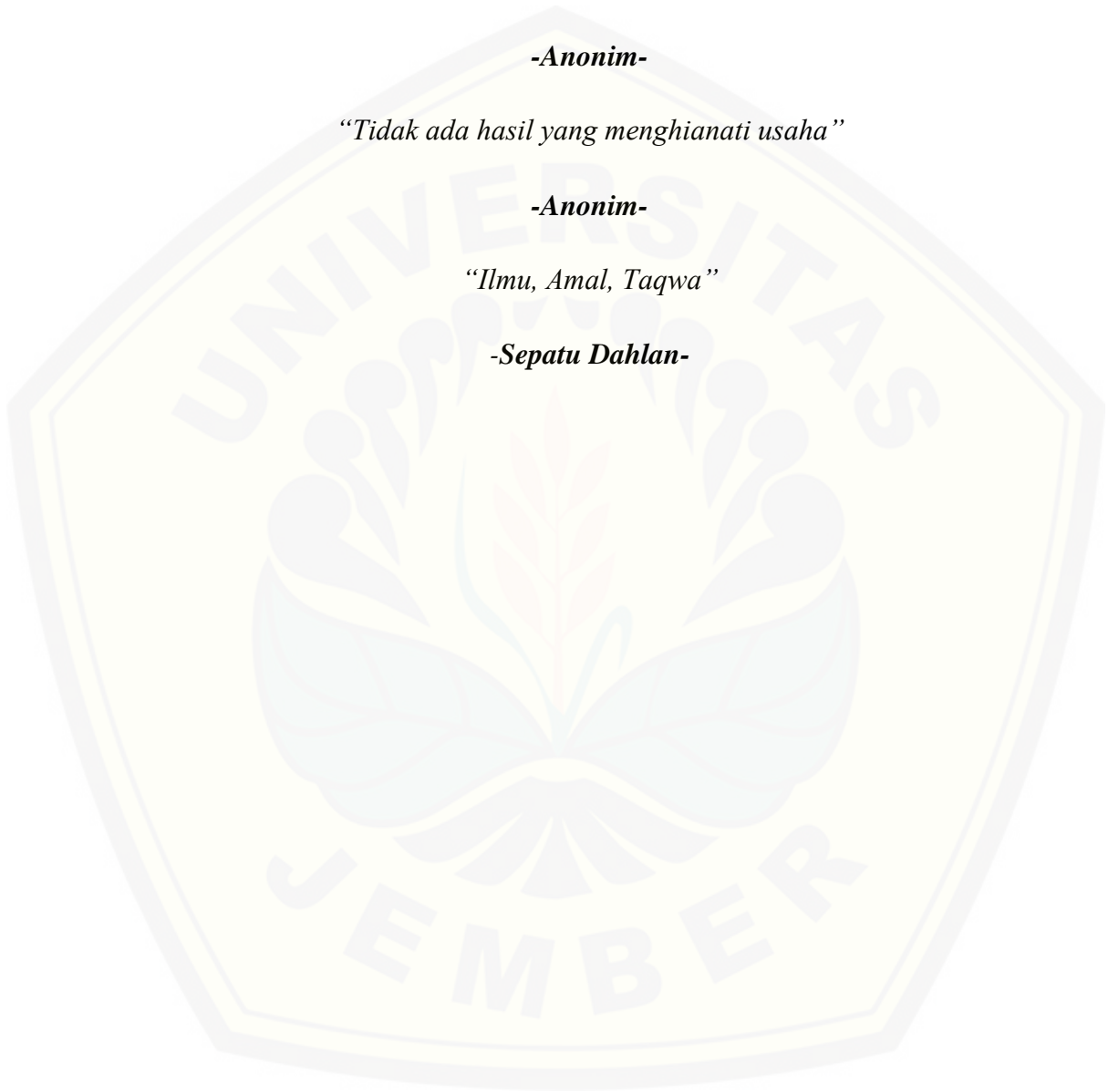
-Anonim-

”Tidak ada hasil yang mengkhianati usaha”

-Anonim-

”Ilmu, Amal, Taqwa”

-Sepatu Dahlan-



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ela Ayu Ashari

NIM : 152410101085

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Penerapan *Senayan Library Management System* (Slims) Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus: UPT Perpustakaan Universitas Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juli 2019

Yang menyatakan,

Ela Ayu Ashari

NIM 152410101085

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus : UPT Perpustakaan Universitas Jember)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari,tanggal : Jumat, 26 Juli 2019

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI

NIP. 198706192014041001

Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng

NIP. 198511282015041002

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus : UPT Perpustakaan Universitas Jember)”, telah diuji dan disahkan pada:

hari,tanggal : Jumat, 26 Juli 2019

tempat : Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember

Tim Penguji:

Penguji I,

Penguji II,

Oktalia Juwita, S.Kom., M.MT
NIP. 198110202014042001

M. Arief Hidayat, S.Kom., M.Kom
NIP. 198101232010121003

Mengesahkan

a.n Dekan

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komputer,

Drs. Antonius Cahya P, M. App., Sc., Ph.D

NIP. 196909281993021001

RINGKASAN

Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Penerapan *Senayan Library Management System (SLiMS)* Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus : UPT Perpustakaan Universitas Jember); Ela Ayu Ashari 152410101085; 2019, 60 halaman; Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember.

Senayan Library Management System (SLiMS) merupakan layanan yang berbasis TI yang digunakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) sebagai sistem informasi pendukung layanan manajemen perpustakaan di UPT Perpustakaan UNEJ. SLiMS merupakan sistem informasi berbasis *website* yang dapat diakses melalui laman <http://library.unej.ac.id>. SLiMS masih terus dikembangkan untuk mendukung layanan di UPT Perpustakaan UNEJ, mengingat perpustakaan dalam suatu universitas merupakan kebutuhan penting yang dapat menunjang mutu suatu universitas tersebut. Perpustakaan juga merupakan sarana dan prasarana sebagai sumber literatur yang mendukung kegiatan perkuliahan sehingga diharapkan tujuan belajar mahasiswa akan tercapai.

Melihat peran penting perpustakaan bagi suatu universitas, maka perlu dilakukan analisis kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini melakukan analisis menggunakan metode *servqual*. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan dari persepsi dan harapan mahasiswa sesuai dengan pengalamannya menggunakan layanan SLiMS di UPT Perpustakaan UNEJ. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi oleh UPT Perpustakaan UNEJ selaku penyedia layanan dalam mengembangkan layanannya di masa yang akan datang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Penerapan Senayan Library Management System (SLiMS) Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : UPT Perpustakaan Universitas Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Olehkarena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
2. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Utama dan Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Yanuar Nurdiansyah, ST. M.Cs selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang telah mendampingi penulis sebagai mahasiswa.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
5. UPT Perpustakaan Universitas Jember selaku penyedia layanan Senayan Library Management System (SLiMS) yang telah memberikan ijin penelitian;
6. Ayahanda Mardianto, Ibunda Mistiani dan saudara laki - laki Candra Pratama yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi sponsor utama penulis;
7. Sahabatku Umroh Makhmudah, Fita Ning Tyas, dan Dhuita Puspita Rarasati yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberi dukungan;

8. Teman-teman seperjuangan SELECTION angkatan 2015.
9. Semua mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga kecil bagi penulis selama menempuh pendidikan S1.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 19 Juli 2019

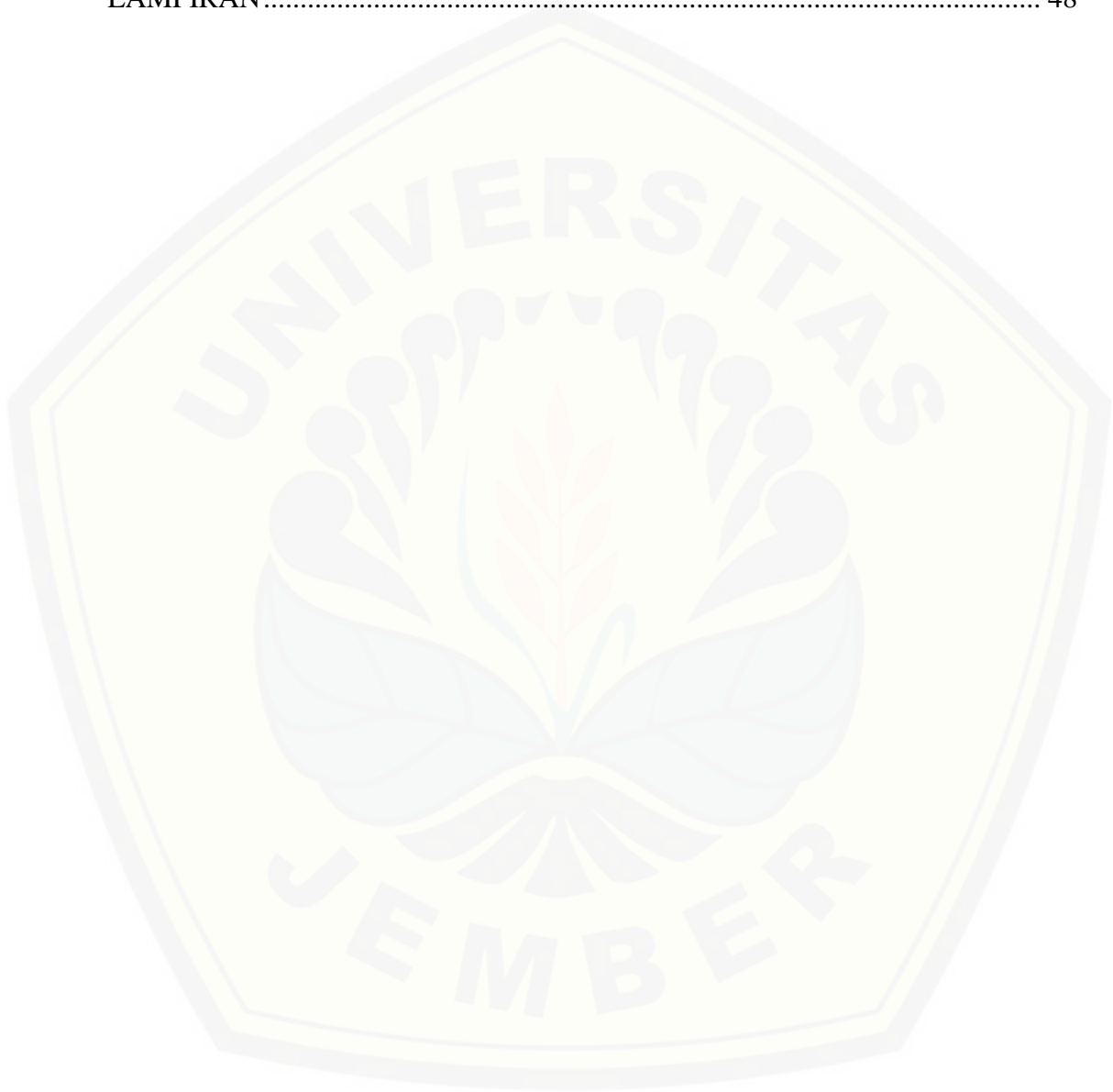
Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTO.....	iv
PERNYATAAN.....	v
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vi
PENGESAHAN PENGUJI.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kualitas Layanan.....	6
2.3 Metode Servqual.....	7

2.4 Senayan Library Management System (SLiMS).....	8
2.5 Uji Validitas	10
2.6 Uji Reliabilitas.....	11
2.7 Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan).....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Objek Penelitian.....	13
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.4 Tahapan Penelitian	13
3.4.1 Studi Literatur	14
3.4.2 Penentuan Sampel Responden.....	14
3.4.3 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	15
3.4.4 Pengujian Instrumen.....	21
3.4.5 Penyebaran Kuisisioner	21
3.4.6 Analisis Data.....	22
3.4.7 Penarikan Kesimpulan.....	22
3.4.8 Penyusunan Laporan.....	22
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Sampel Penelitian	23
4.2 Instrumen Penelitian.....	24
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	27
4.3.1 Uji Validitas	27
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.4 Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan)	36
BAB 5 PENUTUP	44

5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur tahapan Penelitian 14



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Inti Instrumen Penelitian.....	15
Tabel 4.1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	23
Tabel 4.2 Daftar pernyataan instrumen penelitian	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	27
Tabel 4.4 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliable</i>	29
Tabel 4.6 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Reliability	29
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Responsiveness	30
Tabel 4.8 Kesimpulan Uji Validitas Variabel Responsiveness.....	30
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Assurance.....	31
Tabel 4.10 Kesimpulan Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	31
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Emphaty	32
Tabel 4.12 Kesimpulan Uji Validitas Emphaty	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.14 Kesimpulan Reliabilitas seluruh item	34
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
Tabel 4.16 Tabel Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan)	37
Tabel 4.17 Kesimpulan Rata – Rata Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan)	38



BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah.

1.1 Latar Belakang

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) merupakan salah satu UPT yang mengelola perpustakaan di UNEJ. Perpustakaan ini digunakan oleh seluruh civitas akademika khususnya mahasiswa UNEJ untuk mencari informasi pendukung kegiatan perkuliahan. Perpustakaan UNEJ ini melayani setiap hari pada pukul 08.00 - 20.00 WIB kecuali hari Sabtu dan Minggu melayani pada pukul 08.00 - 14.30 WIB. Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 361.334 koleksi buku yang terdapat di UPT Perpustakaan UNEJ (*UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER*, 2018). Selain itu juga didukung dengan jurnal elektronik (*e-journal*) dan buku elektronik (*e-book*) dari *Springer Link* dan *International Journal of Science* (NATURE). Perpustakaan dalam suatu universitas merupakan kebutuhan penting yang dapat menunjang mutu suatu universitas tersebut. Perpustakaan juga merupakan sarana dan prasarana sebagai sumber literatur yang mendukung kegiatan perkuliahan sehingga diharapkan tujuan belajar mahasiswa akan tercapai (Dewi, 2015).

Untuk mendukung pelayanannya UPT Perpustakaan UNEJ menerapkan sistem informasi yaitu *Senayan Library Management System* (SLiMS). SLiMS merupakan sistem informasi manajemen perpustakaan berbasis *website* untuk memenuhi kebutuhan manajemen perpustakaan. Dengan fitur yang dapat dikatakan lengkap dan masih terus aktif dikembangkan, SLiMS dapat digunakan oleh perpustakaan yang memiliki koleksi, anggota dan staf banyak di lingkungan *stand alone*, jaringan lokal (intranet) maupun internet (Nugraha and Wicaksono, 2016). Dengan adanya SLiMS memudahkan manajemen di UPT perpustakaan UNEJ, dan semua kegiatan pelayanan terintegrasi sehingga proses pelayanan lebih efektif dan efisien. UPT Perpustakaan UNEJ sudah menerapkan SLiMS sejak tahun 2015 secara bertahap dan masih terus dikembangkan. Akan tetapi hingga

saat ini belum diketahui sejauh mana kualitas layanan dalam penerapan SLiMS sehingga dibutuhkan pengukuran kualitas layanan. Dengan adanya pengukuran layanan nantinya akan diketahui bagaimana kualitas layanan tersebut. Kualitas layanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa. Dengan kualitas layanan kepada pengguna, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai sama halnya dengan sistem informasi (Sasongko and Subagio, 2013). Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi, salah satunya yaitu metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan dengan menemukan *gap* antara harapan dan persepsi untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi (Kesuma, 2014). Ada lima dimensi pengukuran pada metode *Servqual* yaitu *tangibles* (bukti terukur), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) (Parasuraman et al. 1988).

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ) dalam penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) dari sudut pandang pengguna perpustakaan menggunakan metode *Servqual*. Dimensi layanan dalam metode ini yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsif), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Metode ini dipilih karena memiliki beberapa kelebihan yaitu dapat menelusuri dengan detail kepuasan pengguna layanan dari setiap variabel yang terdapat dalam alat ukur (Supria, 2017) serta memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi (Rozanda and Agusman, 2012). Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan oleh UPT Perpustakaan UNEJ untuk mengevaluasi pelayanannya agar kedepannya lebih berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan perpustakaan dalam penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) menggunakan metode *Servqual* di UPT Perpustakaan Universitas Jember ?
2. Bagaimana kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanannya menggunakan metode *servqual* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kualitas layanan perpustakaan dalam penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) menggunakan metode *Servqual* di UPT Perpustakaan Universitas Jember
2. Mengetahui tingkat kualitas layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam penerapan *Senayan Library Management System* (SLiMS) berdasarkan hasil pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *servqual*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jember
2. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember sebagai bahan evaluasi kualitas layanannya agar lebih baik kedepannya.
3. Secara keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode *Servqual*

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka permasalahan yang ada, penelitian ini dibatasi untuk meneliti pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Jember yang berfokus pada mahasiswa Universitas Jember angkatan 2015 sampai 2018.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan tinjauan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, kajian teori yang berkaitan dengan masalah, kerangka pemikiran yang merupakan sintesis dan kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang ada. Teori-teori ini diambil dari buku, literatur, jurnal, dan internet.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nesdi Evrilyan Rozanda dan Depi Agusman pada tahun 2015 ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Sultan Kasim Riau (UIN SUSKA) (Rozanda and Agusman, 2012). Data didapatkan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner yang dikembangkan menggunakan metode *servqual*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berdasarkan nilai kesenjangan (*gap*) yaitu fasilitas fisik serta kehandalan sistem informasi telah memuaskan, namun pihak penyedia layanan (pustakawan) belum sigap menghadapi masalah yang dihadapi pengguna sistem dan empati yang kurang terhadap masing-masing pengguna sistem. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *servqual* tiap dimensi, dimensi *tangible* (0,04) dan *reliability* (0,00) bernilai positif yang berarti peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan telah menggunakan sistem MPS dan OPAC telah memuaskan, fasilitas ruangan yang nyaman, dan penampilan pustakawan yang rapi serta pihak perpustakaan telah andal, konsisten dan akurat dalam memberikan pelayanan. Namun pihak pustakawan belum cukup sigap, cepat, simpati, ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan pengunjung ketika memberikan pelayanan hal itu sesuai dengan dimensi *responsiveness* (-0,12), *emphaty* (-0,21) dan *assurance* (-0,07) yang bernilai negatif.

Pengukuran Kualitas Layanan dengan Dukungan Sistem Informasi Menggunakan Metode *ServQual* juga pernah dilakukan oleh Ismi Kaniawulan dengan judul “Pengukuran Kualitas Layanan dengan Dukungan Sistem Informasi Menggunakan Metoda *ServQual* (Studi Kasus : Pelayanan Pendaftaran Kartu

Peserta Asuransi Kesehatan) pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan menggunakan metode *service quality (servqual)* dengan mengukur dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Kaniawulan, 2014). Komponen pengukuran dalam setiap dimensi akan dipetakan kedalam kualitas pelayanan dengan dukungan teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi kualitas layanan yang memiliki nilai positif yaitu dimensi empati, sedangkan dimensi *tangibility, resliability, responsiveness* dan *assurance* mendapatkan nilai negatif sehingga Perusahaan Asuransi Kesehatan harus lebih fokus secara spesifik melakukan perbaikan pada dimensi tersebut.

Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul *Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality* dilakukan oleh Mohamad Jebraeily, Bahlol Rahimi, Zahra Zare Fazlollahi dan Hadi Lotfnezhad Afshar dari Urmia University, Iran pada tahun 2019 (Jebraeily *et al.*, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas layanan *Hospital Information System (HIS)* oleh model *Servqual* di rumah sakit pendidikan yang berafiliasi ke *Urmia University of Medical Sciences (UMSU)*. Dari 270 survei yang didistribusikan, 165 dikembalikan (keseluruhan respon, 61,1%). Skor rata-rata harapan di semua item adalah lebih tinggi dari persepsi. Kesenjangan tertinggi (-1,84) antara persepsi dan harapan pengguna adalah item yang termasuk dalam dimensi *reliable* yang disebut untuk menyediakan layanan yang akurat dan bebas kesalahan dari vendor HIS. Kesenjangan (gap) terendah yaitu (-0,69) adalah peralatan TI modern dan perangkat lunak terbaru dari dimensi *tangibles*. Kesenjangan kualitas tertinggi dan terendah di semua item lima dimensi terkait dengan *responsiveness* (-1,52) dan *tangibles* (-0,95).

2.2 Kualitas Layanan

Layanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan

perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml.

2.3 Metode Servqual

Servqual merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur kualitas layanan dari sisi pengguna layanan (Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988). Kombinasi penelitian teoritis dan empiris menghasilkan pengembangan model *Servqual* yang mempertimbangkan kualitas layanan sebagai konstruksi multi dimensi yang terdiri dari lima dimensi:

1. *Tangibles*

Tangibles merupakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.

2. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

3. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.

4. *Assurance*

Assurance merupakan pengetahuan dan sikap pegawai serta kemampuan penyedia layanan untuk dapat memberikan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

5. *Empathy*

Empathy merupakan kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggannya.

2.4 Senayan Library Management System (SLiMS)

Senayan Library Management System (SLiMS) merupakan sistem informasi manajemen perpustakaan berbasis *website* untuk memenuhi kebutuhan manajemen perpustakaan. SLiMS digunakan di UPT Perpustakaan UNEJ sejak tahun 2015 dan dapat diakses melalui laman <https://library.unej.ac.id/>. Dengan fitur yang lengkap dan masih terus aktif dikembangkan, SLiMS dapat digunakan oleh perpustakaan yang memiliki koleksi, anggota dan staf banyak di lingkungan *stand alone*, jaringan lokal (intranet) maupun internet (Nugraha and Wicaksono, 2016).

Berikut merupakan fitur – fitur utama dalam SLiMS :

1. *Online Public Access Catalog (OPAC)*

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan fitur pencarian katalog buku secara online yang dapat di akses melalui *website* UPT Perpustakaan Universitas Jember (UNEJ). OPAC ini berisi seluruh koleksi yang ada di UPT Perpustakaan UNEJ beserta detail tata letak buku, sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari buku saat ingin membaca atau meminjam buku.

2. *Member Area*

Member Area merupakan fitur yang digunakan oleh anggota UPT Perpustakaan UNEJ untuk peminjaman dan pengembalian buku. Fitur ini terhubung dengan mesin *Radio Frequency Identification (RFID)* yang nantinya riwayat peminjaman dan pengembalian koleksi buku ditambihkan di masing – masing anggota.

Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan SLiMS dalam peminjaman buku adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka melakukan pencarian buku secara online menggunakan fitur OPAC, lalu mencari buku di rak buku sesuai dengan detail yang ditampilkan di OPAC.
2. Setelah buku ditemukan, selanjutnya menuju ke mesin RFID untuk melakukan peminjaman buku secara mandiri dengan pengawasan pegawai UPT Perpustakaan UNEJ
3. Pemustaka menscan Kartu Tanda Mahasiswa di mesin RFID
4. Pemustaka menscan buku yang akan dipinjam di mesin RFID
5. Pemustaka mengambil struk bukti peminjaman yang secara otomatis keluar apabila peminjaman berhasil. Struk bukti peminjaman berisi detail peminjaman serta tanggal pengembalian
6. Pemustaka harus mengembalikan buku ke petugas pengembalian buke sesuai tanggal yang telah ditentukan. Apabila melebihi tanggal tersebut, maka pemustaka akan dikenakan denda sebesar Rp.500/ hari

Standar Operasional Prosedur (SOP) penggunaan SLiMS dalam peminjaman buku adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka menuju ke pegawai pengembalian buku
2. Pemustaka menyerahkan Kartu Tanda Mahasiswa beserta buku yang dipinjam kepada pegawai pengembalian buku
3. Pegawai pengembalian buku menscan Kartu Tanda Mahasiswa di mesin RFID
4. Pegawai pengembalian buku menscan buku di mesin RFID
5. Apabila pemustaka telat mengembalikan buku, pemustaka harus membayar denda terlebih dahulu
6. Apabila sudah tidak terdapat denda, pegawai pengembalian buku mengembalikan Kartu Tanda Mahasiswa kepada pemustaka.

2.5 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2007) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuisioner tersebut. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukur.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.

. Dalam uji validitas nilai *pearson correlation* (r). Perhitungan korelasi untuk mendapatkan nilai *pearson correlation* (r) dijelaskan pada persamaan 2.1

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan:

- r = nilai korelasi
- X = skor yang diperoleh subyek dari setiap item
- Y = skor total yang diperoleh dari setiap item
- N = banyak sampel
- $\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

Uji validitas memiliki nilai r yang menjadi dasar pengambilan keputusan dengan aturan sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid

2.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk (Ghozali, 2007). Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali – untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama.

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Perhitungan nilai *Alpha Cronbachs* dipaparkan dalam persamaan 2.2

$$r_i = \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas Alpha Cronbachs

k = jumlah item

σ_b^2 = varian skor keseluruhan

σ_t^2 = varian masing-masing item

Menurut (Ghozali, 2007) Uji reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai Cronbach alpha > 0,6 atau
2. Nilai Cronbach alpha (r hitung) > r tabel.

Bila kriteria pengujian terpenuhi maka instrumen dinyatakan reliabel.

2.7 Analisis Gap (Kesenjangan)

Penelitian ini menganalisis data dengan melakukan analisis *gap* sesuai dengan metode *servqual* yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan SLiMS di UPT Perpustakaan UNEJ. Analisis dilakukan untuk menghitung nilai kesenjangan/*gap* (G) dimana G merupakan selisih dari nilai persepsi pengguna (P) dan nilai harapan (E) (Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), sehingga persamaan ditunjukkan pada persamaan 2.3

$$G = P - E \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

G = *Gap* / Kesenjangan

P = Persepsi

E = Harapan

Nilai Persepsi (P) didapatkan dari rata rata skor penilaian kinerja masing-masing item indikator pada setiap variabel dari persepsi pengguna layanan. Nilai Harapan (E) didapatkan dari rata – rata skor harapan masing – masing indikator pada setiap variabel.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan tentang penelitian yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sehingga dapat mewujudkan tujuan sebenarnya dari penelitian. Pada metodologi penelitian dijelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian serta tahapan dari penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Dikarenakan penelitian ini mengumpulkan data dari responden lalu menganalisis data tersebut menggunakan suatu teori dalam pengujiannya. Hasil dari penelitian ini pun disajikan dalam bentuk tabel atau grafis lainnya yang dapat memudahkan pembaca untuk memahaminya.

3.2 Objek Penelitian

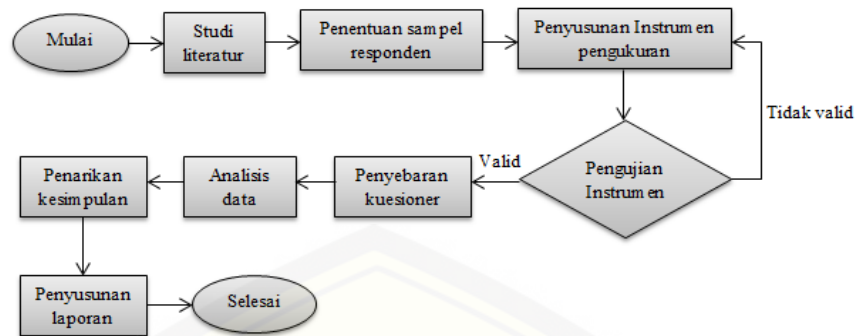
Penelitian ini memiliki objek yaitu UPT Perpustakaan Universitas Jember yang memiliki berbagai layanan informasi. Penelitian ini mendapatkan data dari responden yang merupakan mahasiswa di Universitas Jember.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu di UPT Perpustakaan Universitas Jember . Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan dimulai dari bulan Mei sampai Juni 2019.

3.4 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan penelitian diawali dengan studi literatur, kemudian penentuan sampel responden, penyusunan instrumen pengukuran, pengujian instrumen, penyebaran kuisioner, analisis data menggunakan metode *servqual*, penarikan kesimpulan serta penyusunan laporan penelitian. Jika instrumen pengukuran tidak lolos uji pada tahapan pengujian instrumen, maka dilakukan penyusunan ulang instrumen pengukuran. Tahapan metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Alur tahapan Penelitian

3.4.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari literatur yang sesuai dengan penelitian ini yaitu seputar penerapan metode *servqual*. Studi literatur ini dilakukan untuk mendukung penelitian mengukur kualitas layanan UPT Perpustakaan UNEJ.

3.4.2 Penentuan Sampel Responden

Sampel merupakan sebagian dari seluruh populasi. Sampel yang diambil mewakili seluruh populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, lebih spesifiknya *purposive sampling*. Alasan memilih teknik tersebut adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti menetapkan kriteria tertentu yang sudah dipertimbangkan. Sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa UNEJ pengguna layanan UPT Perpustakaan UNEJ angkata 2015 – 2018. Alasan dipilihnya sampel tersebut dikarenakan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penyedia layanan bahwa mahasiswa merupakan fokus utama dalam pengembangan layanan ini sesuai dengan visi dan misi penyedia layanan. Banyaknya sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin (Riduwan and Akdon, 2005), yaitu seperti persamaan 3.1

$$n = \frac{N}{1+N(\epsilon)^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

- N = populasi
 n = sampel
 e = error yang ditolerir 5% atau 0,05

3.4.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fungsi yang memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data untuk penelitiannya. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuisioner yang disebarakan kepada responden sesuai sampel yang telah ditentukan. Agar hasil yang dicapai maka suatu instrumen harus valid, sehingga untuk memperoleh instrumen yang valid maka harus melalui beberapa tahapan yakni mengidentifikasi variabel yang ada dalam proses perumusan judul. Tahapan selanjutnya yaitu menjabarkan tiap variabel menjadi sub variabel. Tiap sub variabel memiliki indikator yang berbeda dan nantinya lebih spesifik sehingga terbentuklah pertanyaan – pertanyaan yang nantinya dipakai untuk mengumpulkan data. Berikut merupakan inti dari instrumen yang akan dilakukan dalam penelitian ini :

Tabel 3.1. Inti Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
<i>Tangible</i>	Hal-hal yang dilihat pengguna. Dalam hal ini pengguna yang terlibat langsung dengan sistem informasi	Penyedia layanan memiliki peralatan terbaru	T1. UPT Perpustakaan UNEJ memiliki peralatan terbaru untuk mendukung sistem informasi (SLiMS) yang digunakan untuk melakukan pelayanan.	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan memiliki fasilitas fisik menarik	T2. Sistem informasi yang digunakan (SLiMS) UPT Perpustakaan UNEJ memiliki visualisasi yang menarik	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
		secara visual		Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Pegawai memiliki tampilan bagus dan rapi.	T3. Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ berpenampilan bagus dan rapi	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan memiliki penampilan fasilitas fisik yang sesuai dengan jenis layanan yang disediakan	T4. Sistem informasi yang digunakan (SLiMS) UPT Perpustakaan UNEJ sesuai dengan jenis layanan yang disediakan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
<i>Reliability</i>	Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan	Penyedia layanan menjanjikan untuk melakukan sesuatu dalam waktu tertentu, mereka harus	R1. UPT Perpustakaan UNEJ melakukan sesuatu dalam waktu tertentu sesuai yang mereka janjikan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
	secara akurat dan handal.	melakukannya		
	Sama seperti produk harus handal, demikian juga dengan pemakai akhir sistem informasi	Penyedia layanan harus simpatik dan meyakinkan saat pengguna mempunyai masalah	R2. Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ simpatik dan meyakinkan saat pengguna mempunyai masalah dalam menggunakan sistem informasi (SLiMS)	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan harus bisa diandalkan	R3. UPT Perpustakaan UNEJ bisa diandalkan dalam menyediakan layanan sistem informasinya (SLiMS)	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan menyediakan layanannya di waktu yang dijanjikan	R4. UPT Perpustakaan UNEJ melakukan pelayanan di waktu yang dijanjikan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan harus	R5. UPT Perpustakaan UNEJ menyimpan catatan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988),

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
		menyimpan catatan secara akurat	peminjaman dan pengembalian buku dalam sistem informasi (SLiMS) yang digunakan secara akurat	(Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
<i>Responsiveness</i>	Kesediaan untuk membantu pengguna sistem dan memberikan perhatian yang tepat	Penyedia layanan harus memberi tahu secara tepat kapan layanan akan dilakukan	RS1. UPT Perpustakaan UNEJ memberi tahu secara tepat kapan layanan akan dilakukan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan harus memberikan layanan yang cepat	RS2. Layanan sistem informasi (SLiMS) di UPT Perpustakaan UNEJ dapat memberikan layanan dengan cepat	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan harus mau membantu pengguna	RS3. UPT Perpustakaan UNEJ mau membantu pengguna mengatasi permasalahan yang mereka hadapi dalam menggunakan sistem informasinya (SLiMS)	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Layanan	RS4. Sistem	(Parasuraman, A.,

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
		tidak apa apa merespon permintaan pengguna secara tepat	informasi (SLiMS) yang di gunakan di UPT Perpustakaan UNEJ tetap stabil merespon permintaan pengguna secara tepat	Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
<i>Assurance</i>	Karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan	Pengguna memiliki kepercayaan terhadap pegawai	A1. Pengguna memiliki kepercayaan saat melakukan transaksi menggunakan sistem informasi (SLiMS) dengan pegawai UPT Perpustakaan UNEJ	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Pengguna merasa aman melakukan transaksi dengan pegawai	A2. Pengguna merasa aman melakukan transaksi menggunakan sistem informasi (SLiMS) dengan pegawai UPT Perpustakaan UNEJ	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Pegawai harus sopan	A3. Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ sopan dalam melakukan pelayanan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Pegawai harus	A4. Pegawai memperoleh dukungan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V.,

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
		memperoleh dukungan yang memadai dari penyedia layanan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik	yang memadai dari UPT Perpustakaan UNEJ untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik	Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
<i>Emphaty</i>	Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna	Pegawai memberi perhatian individual kepada pelanggan.	E1. Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ memberikan perhatian individual kepada pelanggan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.	E2. UPT Perpustakaan UNEJ memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Pegawai tau kebutuhan	E3. Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ tau apa yang dibutuhkan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
		pengguna	penggunadalam menggunakan sistem informasinya	Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan memiliki ketertarikan pelanggan mereka.	E4. UPT Perpustakaan UNEJ memiliki ketertarikan terhadap pengguna perpustakaan	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)
		Penyedia layanan memiliki jam operasional yang mudah untuk pengguna	E5. UPT Perpustakaan UNEJ memiliki jam operasional yang mudah untuk pengguna	(Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), (Pitt, Watson and Kavan, 2016), (Al-hudhaif and Arabia, 2010), (Badri, 2014)

3.4.4 Pengujian Instrumen

Instrumen dalam suatu pengukuran harus di uji sebelum digunakan agar tau apakah sebuah instrumen tersebut layak atau tidak untuk digunakan. Dalam penelitian ini ada 2 jenis uji instrumen yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji tersebut dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

3.4.5 Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner ditujukan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuisisioner sebagai instrumen pengukuran dibuat dengan menggunakan *Googel Form*. Tautan *Google form* tersebut dibagikan secara *online*

di sosial media maupun secara tatap muka langsung dengan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Jember, agar mereka mengakses dan mengisi kuisioner tersebut.

3.4.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode *servqual* yaitu dengan menganalisis *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan pengguna layanan SLiMS pada UPT Perpustakaan UNEJ seperti pada persamaan 2.3.

3.4.7 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dengan memberikan kesimpulan terhadap analisis data dan evaluasi kegiatan yang mencakup pencarian makna serta pemberian penjelasan dari data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap, yang pertama menyusun simpulan sementara, tetapi dengan bertambahnya data maka perlu dilakukan verifikasi data, yaitu dengan cara mempelajari kembali data-data yang ada. Kedua, menarik simpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah peneliti secara konseptual.

3.4.8 Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dengan merangkai seluruh komponen laporan yang sudah diteliti menjadi satu kesatuan yang berkesinambungan sehingga menjadi laporan utuh sesuai dengan format yang berlaku.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menggambarkan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini mengukur kualitas layanan dalam penerapan SLiMS menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sebelum menyusun kuisisioner dilakukan pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) peminjaman dan pengembalian buku menggunakan Senayan Library Management System (SLiMS) dengan tujuan agar mengetahui bagaimana proses bisnis yang dilakukan di UPT Perpustakaan UNEJ. Setelah itu dilakukan penyusunan kuisisioner menggunakan metode servqual dengan 5 variabel dalam servqual yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance dan empathy, kuisisioner berjumlah 22 item pernyataan. Langkah selanjutnya yaitu menentukan sampel responden menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria mahasiswa UNEJ angkatan 2015- 2018. Lalu menghitung besar sampel menggunakan Rumus Slovin sehingga menghasilkan 390 responden dari populai 16.383. Kuisisioner diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu sebelum disebarkan, apabila sudah terbukti valid dan reliabel maka kuisisioner disebarkan. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dengan melakukan analisis gap (kesenjangan) sesuai dengan metode servqual dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan pengguna sehingga dapat diketahui kualitas layanannya.
2. Berdasarkan hasil dari analisis gap (kesenjangan) metode servqual, penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan UNEJ selaku penyedia layanan SLiMS sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas

layanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis gap (kesenjangan) dimana masing – masing variabel memiliki gap (kesenjangan) yang bernilai negatif. Variabel Assurance menghasilkan gap yang paling rendah sebesar 0,45 serta variabel Emphaty menghasilkan gap (kesenjangan) yang paling tinggi yaitu sebesar 0,58 serta variabel lain seperti Tangible, Reliable, dan Responsiveness menghasilkan nilai gap (kesenjangan) sebesar 0,50, 0,49, dan 0,51.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Memperluas responden penelitian kepada semua kategori pengunjung UPT Perpustakaan UNEJ tidak hanya berdasarkan perspektif mahasiswa, agar dapat diketahui kualitas layanan UPT Perpustakaan UNEJ dari perspektif kategori pengunjung lain seperti dosen, karyawan, alumni dan umum.
2. Untuk kedepannya perlu dilakukan penelitian yang membahas tentang peningkatan kualitas layanan UPT Perpustakaan UNEJ dengan menggunakan metode analisis yang lain agar dapat dijadikan pembanding dalam mengukur kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNEJ

DAFTAR PUSTAKA

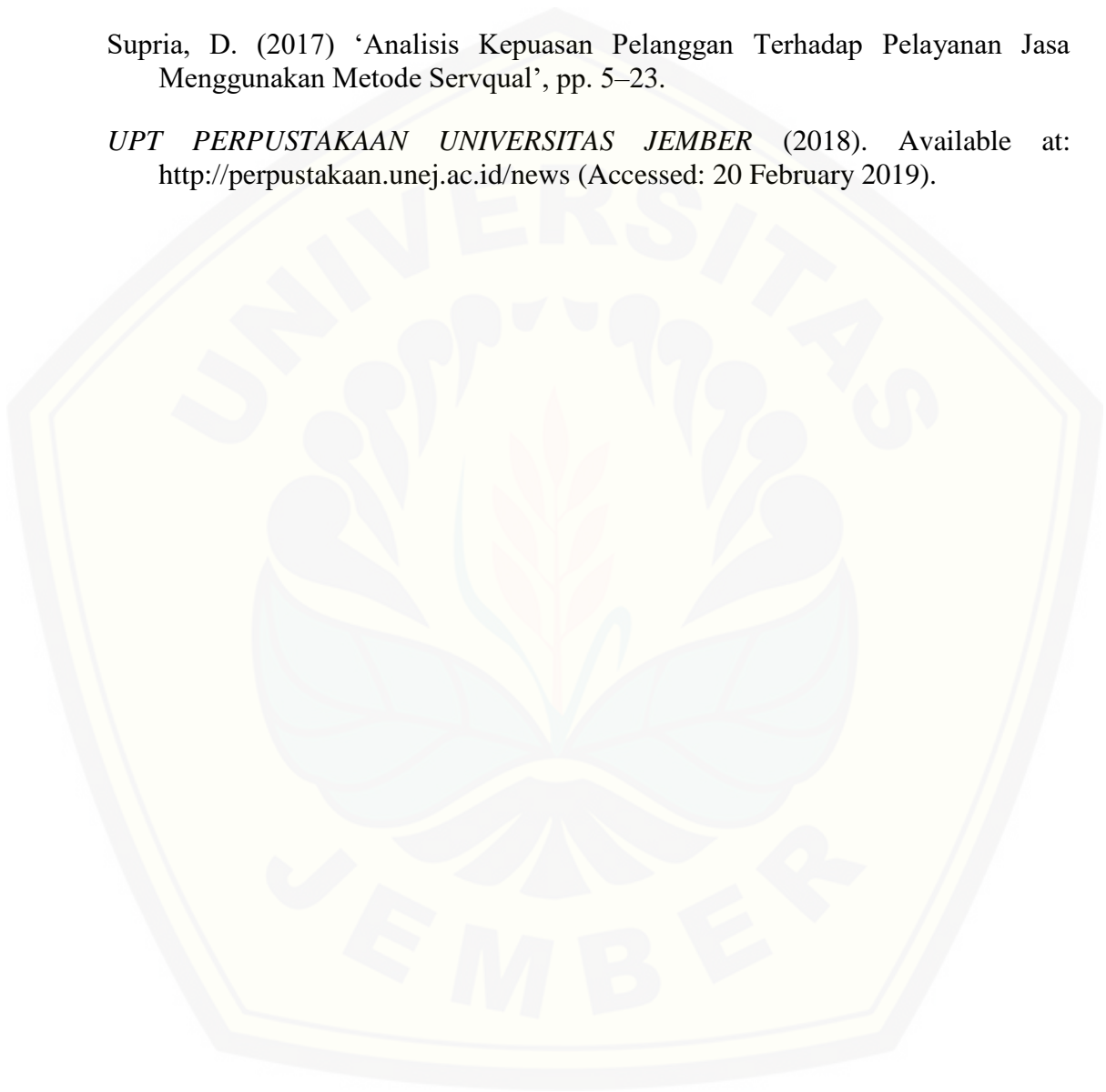
- Al-hudhaif, S. A. and Arabia, S. (2010) 'Measuring Quality of Information System Services in Manufacturing Organizations in Riyadh College of Business Administration', 24(1), pp. 151–171. doi: 10.4197/Eco.
- Badri, M. A. (2014) *Information technology center service quality Assessment and application of SERVQUAL*. doi: 10.1108/02656710510617247.
- Dewi, M. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra', Vol 4 No.1.
- Ghozali, I. (2007) *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jebraeily, M. *et al.* (2019) 'Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality', 23(1), pp. 1–6. doi: 10.5812/hmj.86977.Research.
- Kaniawulan, I. (2014) 'Pengukuran Kualitas Layanan dengan Dukungan Sistem Informasi Menggunakan Metoda ServQual .', (1988), pp. 61–68.
- Kesuma, D. P. (2014) 'Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual', *Seminar Nasional Informatika*, pp. 178–183.
- Kotler, P. (2002) *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Nugraha, A. and Wicaksono, H. (2016) 'Dokumentasi Senayan Library Management System (SLiMS) 8 Akasia', p. 128.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Jornal of Retailing*, 64(September 2014), pp. 12–40. doi: 10.1016/S0148-2963(99)00084-3.
- Pitt, L. F., Watson, R. T. and Kavan, C. B. (2016) 'Service Quality : A Measure of', 19(2), pp. 173–187.
- Riduwan and Akdon (2005) *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rozanda, N. E. and Agusman, D. (2012) 'Analisis Kualittas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan', *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 10(1), pp. 77–84.

Sasongko, F. and Subagio, H. (2013) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), p. 186. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

Singarimbun, M. and Effendi, S. (1995) *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revi. Jakarta: PT Pustaka LP3SE.

Supria, D. (2017) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual', pp. 5–23.

UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER (2018). Available at: <http://perpustakaan.unej.ac.id/news> (Accessed: 20 February 2019).



LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Kualitas Layanan Perpustakaan UNEJ

Saya Ela Ayu Ashari, mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember.

Sehubungan dengan pengerjaan tugas akhir saya mengenai pengukuran kualitas layanan Perpustakaan UNEJ saya mohon dengan hormat, kepada Saudara/I untuk bersedia meluangkan waktunya sejenak demi mengisi kuisisioner ini.

Kriteria Responden : Mahasiswa UNEJ angkatan 2015 - 2018 yang pernah menggunakan layanan UPT Perpustakaan UNEJ

Sebelumnya, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Saudara/I yang berkenan membantu saya mengisi kuisisioner ini. Saya harap Saudara/I mengisi kuisisioner berikut dengan jujur dan benar sesuai keadaan.

*Identitas dan data Saudara/I saya jamin kerahasiaannya.

NAMA LENGKAP *

Tulis jawaban singkat

FAKULTAS *

1. FAKULTAS ILMU KOMPUTER
2. FAKULTAS TEKNIK
3. FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
4. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
5. FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
6. FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
7. FAKULTAS FARMASI
8. FAKULTAS ILMU BUDAYA
9. FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
10. FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
11. FAKULTAS HUKUM

12. FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

13. FAKULTAS KEDOKTERAN

14. FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN

15. FAKULTAS PERTANIAN

ANGKATAN *

1. 2015

2. 2016

3. 2017

4. 2018

PETUNJUK PENGISIAN DAN SEKILAS TENTANG SLIMS

SLIMS merupakan sistem Informasi berbasis website yang digunakan di UPT Perpustakaan UNEJ. SLIMS dapat diakses melalui website perpustakaan dengan alamat <https://library.unej.ac.id/> baik dari desktop maupun mobile. Di UPT Perpustakaan sendiri juga menyediakan fasilitas untuk mengaksesnya. SLIMS juga digunakan untuk meminjam dan pengembalian buku menggunakan mesin RFID di UPT Perpustakaan UNEJ.

Petunjuk pengisian untuk halaman berikutnya. Mohon dengan hormat untuk dibaca dan dipahami.

Pada setiap pernyataan, anda akan memberikan 2 penilaian dengan memilih skor antara 1-4 pada baris KINERJA dan HARAPAN, dengan keterangan tiap skor, yaitu :

1. PERSEPSI (kinerja berdasarkan pengalaman menggunakan layanan)

Untuk baris kinerja, Saudara/i diminta untuk memberi skor terhadap pernyataan yang diberikan dengan keterangan :

- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

- Skor 2 = Tidak Setuju

- Skor 3 = Setuju

- Skor 4 = Sangat Setuju

2. HARAPAN (pelayanan yang diharapkan)

Untuk baris harapan, Saudara/i diminta untuk memberi skor terhadap seberapa penting aspek pada pernyataan tersebut diharapkan dalam perpustakaan UNEJ

Petunjuk pengisian untuk halaman berikutnya. Mohon dengan hormat untuk dibaca dan dipahami.

Pada setiap pernyataan, anda akan memberikan 2 penilaian dengan memilih skor antara 1-4 pada baris KINERJA dan HARAPAN, dengan keterangan tiap skor, yaitu :

1. PERSEPSI (kinerja berdasarkan pengalaman menggunakan layanan)

Untuk baris kinerja, Saudara/i diminta untuk memberi skor terhadap pernyataan yang diberikan dengan keterangan :

- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju
- Skor 2 = Tidak Setuju
- Skor 3 = Setuju
- Skor 4 = Sangat Setuju

2. HARAPAN (pelayanan yang diharapkan)

Untuk baris harapan, Saudara/i diminta untuk memberi skor terhadap seberapa penting aspek pada pernyataan tersebut diterapkan dalam perpustakaan UNEJ

- Skor 1 = Sangat Mengharapkan
- Skor 2 = Tidak Mengharapkan
- Skor 3 = Mengharapkan
- Skor 4 = Sangat Mengharapkan

TANGIBLE

Bentuk fisik layanan yang dapat dilihat pengguna

UPT Perpustakaan UNEJ memiliki peralatan terbaru untuk mendukung sistem informasi (SLiMS) yang digunakan untuk melakukan pelayanan. *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistem informasi yang digunakan (SLiMS) UPT Perpustakaan UNEJ memiliki visualisasi yang menarik *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ berpenampilan bagus dan rapi *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistem informasi yang digunakan (SLiMS) UPT Perpustakaan UNEJ sesuai dengan jenis layanan yang disediakan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RELIABILITY

Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

UPT Perpustakaan UNEJ melakukan sesuatu dalam waktu tertentu sesuai dengan apa yang mereka janjikan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ simpatik dan meyakinkan saat menangani pengguna mempunyai masalah dalam menggunakan sistem informasi (SLiMS) *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ bisa diandalkan dalam menyediakan layanan sistem informasinya (SLiMS) *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ melakukan pelayanan di waktu yang dijanjikan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ menyimpan catatan peminjaman dan pengembalian buku dalam sistem informasi (SLiMS) yang digunakan secara akurat *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Responsiveness

Kesediaan untuk membantu pengguna sistem dan memberikan perhatian yang tepat

UPT Perpustakaan UNEJ memberi tahu secara tepat kapan layanan akan dilakukan *

	1	2	3	4
Persespal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Layanan sistem informasi (SLiMS) di UPT Perpustakaan UNEJ dapat memberikan layanan dengan cepat *

	1	2	3	4
Persespal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ mau membantu pengguna mengatasi permasalahan yang mereka hadapi dalam menggunakan sistem informasinya (SLiMS) *

	1	2	3	4
Persespal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sistem informasi (SLiMS) yang di gunakan di UPT Perpustakaan UNEJ tetap stabil merespon permintaan pengguna secara tepat *

	1	2	3	4
Persespal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Assurance

Karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan

Pengguna memiliki kepercayaan saat melakukan transaksi menggunakan sistem informasi (SLiMS) dengan pegawai UPT Perpustakaan UNEJ *

	1	2	3	4
Persesal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pengguna merasa aman melakukan transaksi menggunakan sistem informasi (SLiMS) dengan pegawai UPT Perpustakaan UNEJ *

	1	2	3	4
Persesal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ sopan dalam melakukan pelayanan *

	1	2	3	4
Persesal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai memperoleh dukungan fasilitas yang memadai dari UPT Perpustakaan UNEJ untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik *

	1	2	3	4
Persesal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Emphaty

Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna

Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ memberikan perhatian individual kepada pengguna perpustakaan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ memberikan perhatian pribadi kepada pengguna perpustakaan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pegawai UPT Perpustakaan UNEJ tau apa yang dibutuhkan penggunadalam menggunakan sistem informasinya *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ memiliki ketertarikan terhadap pengguna perpustakaan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

UPT Perpustakaan UNEJ memiliki jam operasional yang mudah untuk pengguna perpustakaan *

	1	2	3	4
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Tabel R

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

3. Hasil Kuisisioner Persepsi

NAMA LENGKAP	FAKULTAS	ANGK ATAN	T 1	T 2	T 3	T 4	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R S1	R S2	R S3	R S4	A 1	A 2	A 3	A 4	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5
Agustin Novita Sari	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4
Umroh Makhmudah	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
Yulis Triani	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Oryza Kusuma Dewi	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
Ageliya Dwi Pratiwi	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	2015	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4
Giffana Fida Azziza	FAKULTAS ILMU BUDAYA	2015	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
TSANIYATUL M	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
Farisya Ahdin M	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
FAHMY ALAN FAJAR	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2015	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
ISNANI PUJA RAMADHANI	FAKULTAS HUKUM	2015	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
GADING HENDRIONO	FAKULTAS HUKUM	2015	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
Elly Wardani	FAKULTAS HUKUM	2016	4	4	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3
A. WELDY FAKHRIYAN	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2016	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
DEVI TITANIA	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2016	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Sinta Vira Vidyawati	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2017	2	4	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3
Sukma Melati	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2017	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3
ANNISA SUHA FADHILA M	FAKULTAS FARMASI	2017	2	4	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4
WULAN ROSA PANGGALIH	FAKULTAS FARMASI	2018	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	1	1	2	2	4
HANIFAH	FAKULTAS KEDOKTERAN	2018	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3
ANNISA KHOIRIYAH	FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI	2016	1	1	1	3	2	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3
MELLYANA NUR ISMAWATI	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2016	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3
NOVIANI TRI WAHYUNING	FAKULTAS TEKNIK	2018	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4
Fergi Rizkhaltum Fitria	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2016	3	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3

Digital Repository Universitas Jember

YOGA JORDAN MARCELINO	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	2016	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
MUHAMMAD HANAFI	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK	2016	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4
RELLA DESINTA KUSTRI ANDINI	FAKULTAS ILMU BUDAYA	2017	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3
Ainunnisa Rusda Fauziyah	FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT	2016	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
GIANTRI AYU SAPUTRI	FAKULTAS KEDOKTERAN	2015	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
TRI LIANA NOVITA	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2018	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4
SHAVIA MAULIDINA ZEIN	FAKULTAS KEDOKTERAN	2015	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
AYU MASTHURA	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2015	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3
Dwiko Syauqi Assanov, S.Pd	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2018	4	2	4	3	4	1	2	1	2	4	3	3	1	1	3	1	1	1	2	2	3	2
Fathia Annisa Alya	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	2018	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3
Aleq Insan	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
Mia Yulia Saputri	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Aisyah NF	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
Arif Febrian	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2017	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
Puji Arini	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Ridlo Cahya	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
DIANA APRILIA P.	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
Ferry Wiranto	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	1	2	1	3	4
Desy erlitasari	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
M rosikhul aqli	FAKULTAS TEKNIK	2015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ilham purnama	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
Nur Fadhillah	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2017	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
SENO DWI PRATAMA PUTRA	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2015	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
Dimitri	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2015	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
Annisa	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2015	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Umari Hasniah Rahmawati	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
Devita Sari	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU	2017	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3

	PENDIDIKAN																								
Noname	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	
Sefti Rofika Yana	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
chetrin	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	2015	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
Mifta Irma Mei Liani	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
Jassy dwi	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2015	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	
Nur Halima	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2016	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
Nur Halima	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2016	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
Rina Pujihastutik	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2018	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	2	
M. Nurul Huda	FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN	2015	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
Septi Nuristiqomah	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	2015	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Moh. Fahrul hafidh	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2018	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Rio Gunawan Pratama M	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2018	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	
Gita shanty	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	
Olivia diantika	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2018	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
Retno dewi alfiyanti	FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI	2015	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
Muchammad Fahmi Rizqi Abdillah	FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI	2015	3	3	3	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
Rivano Dwiyanto	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN	2015	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	

4. Hasil Kuisisioner Harapan

NAMA LENGKAP	FAKULTAS	ANGKATAN	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	RS1	RS2	RS3	RS4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4	E5
Agustin Novita Sari	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3
Umroh Makhmudah	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
Yulis Triani	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
Oryza Kusuma Dewi	FAKULTAS ILMU KOMPUTER	2015	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Ageliya Dwi Pratiwi	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	2015	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4

