

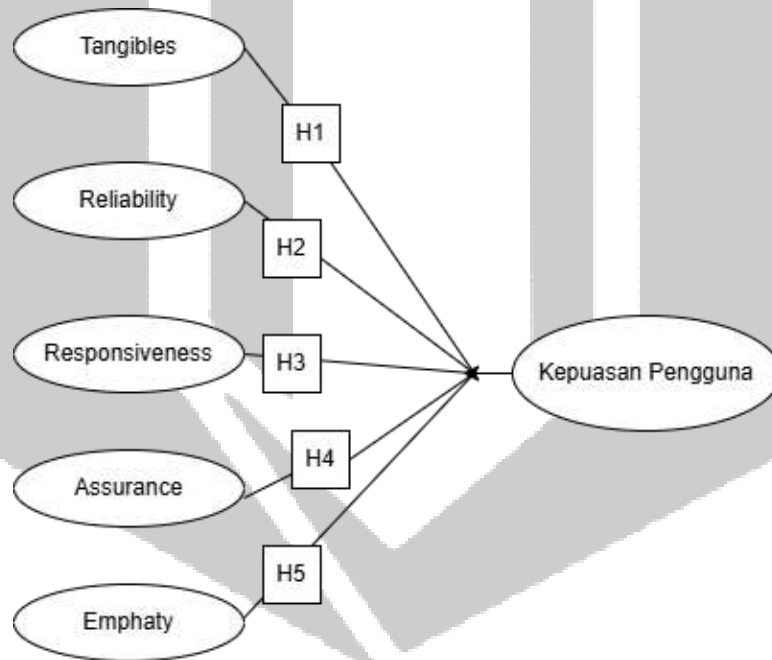
BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada beberapa studi yang membahas tentang manfaat sistem informasi dan kepuasan pengguna terkait peningkatan kinerja. Penelitian - penelitian ini relevan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu diantaranya adalah sebagai berikut:

2.1.1. Hasil Penelitian Akhiriana, dkk., (2024)

Penelitian oleh Asmah Akhiriana, Andi Irmayana, Novita Sambo Layuk, Irmawati, Muhammad Andi Matulada, dan Siti Onya S. Heluth (2024) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode Servqual” bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan serta fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Dipa Makassar (UNDIPA). Penelitian ini melibatkan 100 responden mahasiswa dan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan perbedaan antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka rasakan terhadap kualitas layanan perpustakaan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Akhiriana, dkk., (2024)

Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, Hasil analisis penelitian Akhriana, A., dkk. (2024) menunjukkan bahwa seluruh dimensi Servqual memiliki kesenjangan negatif, yang berarti layanan dan fasilitas yang diberikan Perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan mahasiswa. Dimensi yang memiliki kesenjangan negatif tertinggi dan menjadi area yang paling mendesak untuk perbaikan adalah Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kesenjangan sebesar -0.63, yang mengindikasikan bahwa kecepatan tanggapan staf perpustakaan, terutama dalam membantu pencarian dan melayani keluhan, masih sangat diharapkan untuk ditingkatkan. Selanjutnya, dimensi *Reliability* (Kehandalan) menunjukkan kesenjangan sebesar -0.62, menunjukkan bahwa keakuratan sistem informasi perpustakaan dan konsistensi pelayanan masih menjadi masalah utama. Terakhir, dimensi *Assurance* (Jaminan) juga memiliki kesenjangan negatif sebesar -0.59, yang menyoroti perlunya peningkatan jaminan keamanan data, keramahan, dan pengetahuan staf.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Akhriana et al., 2024) adalah sebagai berikut:

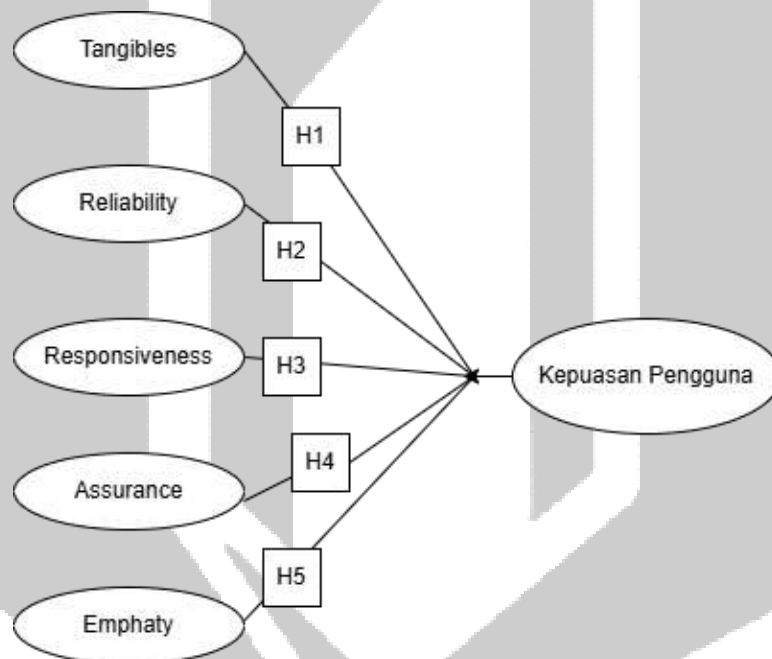
1. Keduanya sama-sama menggunakan metode servqual dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.
2. Keduanya berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan berbasis sistem informasi.
3. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrument kuesioner sebagai alat pengumpulan data persepsi pengguna

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Akhriana et al., 2024) adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Asmah Akhiriana dkk. Berfokus pada layanan perpustakaan secara langsung (fisik), sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada kualitas layanan website perpustakaan.
2. Penelitian Asmah Akhiriana dkk. Menilai interaksi petugas dan fasilitas fisik, sedangkan penelitian ini lebih menyoroti kemudahan akses, tampilan, dan fungsionalitas sistem website.

2.1.2. Hasil Penelitian Kurniawan, W., dkk. (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, W., dkk. (2022) berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Metode Servqual”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan media pembelajaran E-Learning di UIN Suska Riau dan mengukur tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang diperoleh dijadikan referensi dalam perbaikan layanan E-Learning di masa depan. Metode yang digunakan adalah *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, yang diukur melalui kesenjangan (gap) antara harapan (Ekspektasi) dan kinerja (Persepsi). Penelitian ini menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Pada gambar 2.2 berikut, disajikan kerangka pemikiran penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Kurniawan, W., dkk. (2022).



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Kurniawan, W., dkk. (2022)

Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hasil penelitian Kurniawan, W., dkk. (2022) menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan *E-Learning*

memiliki kesenjangan negatif. Kesenjangan negatif ini diperoleh dari hasil pengurangan antara nilai rata-rata Persepsi dan nilai rata-rata Harapan (Persepsi - Harapan) untuk setiap butir pertanyaan dan dimensi. Seluruh nilai negatif tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan *E-Learning* di UIN Suska Riau belum memuaskan pengguna, karena Harapan (Ekspektasi) pengguna secara konsisten lebih tinggi daripada Kinerja (Persepsi) layanan yang mereka terima. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan mendesak perlu dilakukan pada aspek infrastruktur visual (tampilan) dan keandalan fungsional sistem *E-Learning* agar kepuasan pengguna dapat meningkat.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (W. Kurniawan et al., 2022) adalah sebagai berikut:

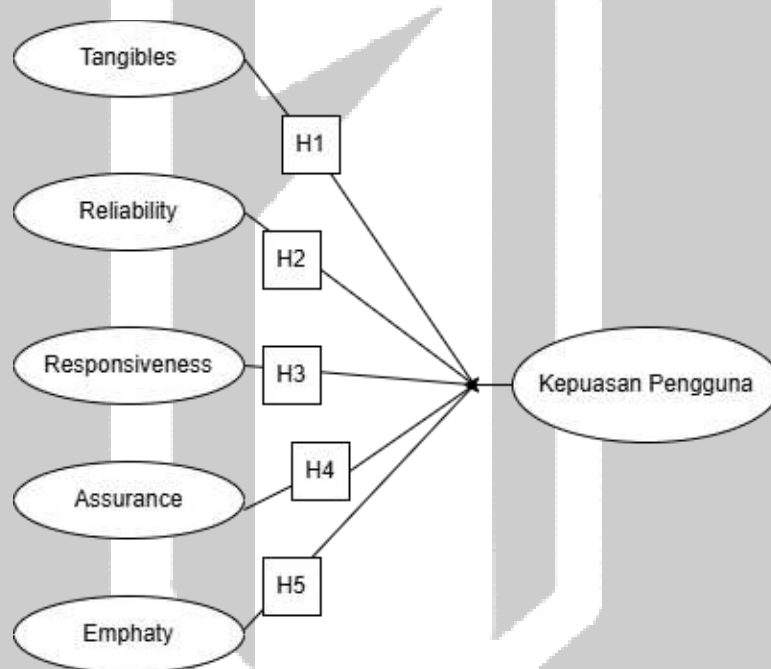
1. Sama-sama menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) Sebagai instrument primer untuk mengevaluasi kualitas layanan.
2. Objek penelitian berada di lingkungan perguruan tinggi, dan responden utamanya adalah mahasiswa/pengguna dari institusi tersebut.
3. Sama-sama bertujuan untuk mengukur kesenjangan (Gap) antara harapan dan persepsi guna menentukan tingkat kepuasan pengguna dan area perbaikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (W. Kurniawan et al., 2022) adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kurniawan, W., dkk. (2022) berfokus pada media pembelajaran E-Learning, yang bersifat akademik dan proses belajar mengajar. Penelitian ini berfokus pada Website Perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, yang bersifat layanan informasi, pencarian koleksi, dan administrasi digital perpustakaan.
2. Penelitian sebelumnya mengukur layanan yang mendukung perkuliahan online. Penelitian ini secara spesifik mengukur kualitas layanan situs website yang digunakan untuk akses katalog, peminjaman/perpanjangan, dan informasi ketersediaan koleksi digital dan fisik.

2.1.3. Hasil Penelitian Gunawan, S. (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, S. (2022) berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website *E-Learning* Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka)”. Penelitian ini bertujuan utama untuk meninjau kembali instrumen-instrumen pengukuran kualitas layanan yang relevan untuk konteks *E-Learning* seperti SPADA DIKTI, dengan mengadopsi instrumen dari peneliti terdahulu (seperti Servqual dan E-S-QUAL). Metode yang digunakan adalah Tinjauan Literatur, yang berfokus pada instrumen pengukuran kesenjangan kualitas layanan, skala pengukuran yang digunakan, dan mengkuantifikasi instrumen yang hanya membahas *E-Learning*. Kerangka pemikiran utamanya adalah bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna. Pada gambar 2.3 berikut, disajikan kerangka pemikiran penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Gunawan, S. (2022)



Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Gunawan, S. (2020)
 Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, tinjauan literatur yang dilakukan oleh Gunawan, S. (2022) menyimpulkan bahwa instrumen pengukuran kualitas layanan harus mampu mengukur perbedaan antara Harapan (Ekspektasi) dan Kinerja (Persepsi). Tinjauan ini menunjukkan bahwa metode Servqual, dengan lima

dimensinya (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*), adalah instrumen yang paling sering digunakan dan dianggap efektif untuk menilai kualitas E-Learning karena mencakup aspek fisik (website interface), fungsional (keandalan sistem), hingga interaksi manusia (daya tanggap). Penelitian ini merekomendasikan bahwa peneliti dapat menggunakan instrumen Servqual standar atau yang telah dimodifikasi (seperti E-S-QUAL) untuk mengevaluasi kualitas sistem, dengan fokus utama pada validitas dan reliabilitas instrumen agar hasil pengukuran kesenjangan akurat.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Gunawan, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Sama-sama menggunakan metode Servqual sebagai basis pengukuran kualitas layanan.
2. Fokus penelitian berada pada evaluasi kualitas layanan berbasis website/digital (SPADA DIKTI adalah website *E-Learning* dan penelitian ini adalah website perpustakaan)
3. Kedua penelitian ini berlandaskan pada kerangka pemikiran yang sama, yaitu mengukur kualitas berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Gunawan, 2022) adalah sebagai berikut:

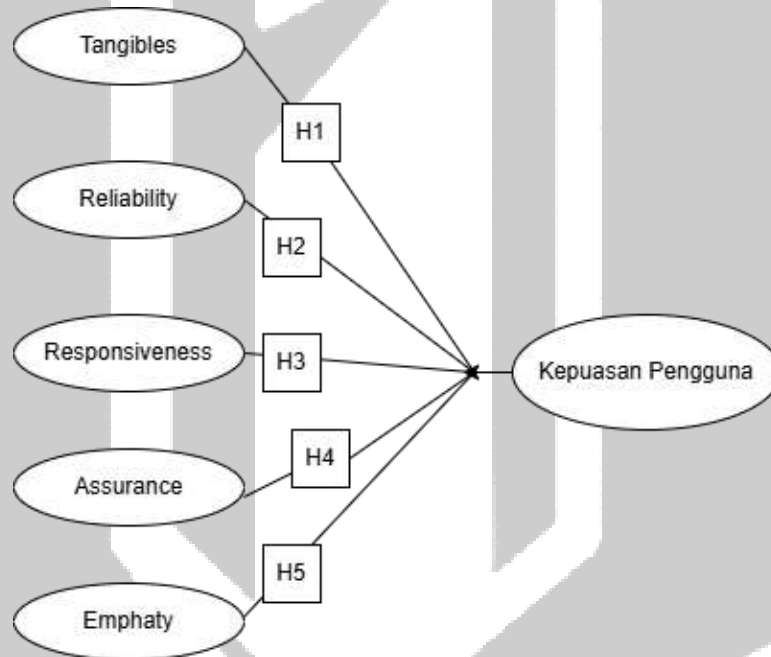
1. Penelitian Gunawan, S. (2022) adalah tinjauan literatur untuk meninjau instrumen, sementara penelitian ini adalah penelitian lapangan (kuantitatif) yang melakukan survei langsung untuk mengukur, menganalisis, dan menyimpulkan tingkat kepuasan pengguna.
2. Penelitian Gunawan, S. (2022) berfokus pada kualitas *E-Learning* (SPADA DIKTI), sementara penelitian Anda secara spesifik berfokus pada kualitas Website Perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

2.1.4. Hasil Penelitian Jaka Nugraha dan Gloriano (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Jaka Nugraha dan Gloriano (2022) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus pada perpustakaan UNESA)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan UNESA

dengan menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Analisis dilakukan menggunakan metode Gap Analysis, yaitu dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima.

Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan, nilai gap antara harapan dan persepsi pengguna bernilai negatif pada semua dimensi Servqual. Hal ini berarti kualitas layanan perpustakaan masih belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan nilai gap tertinggi terdapat pada *Tangibles* dan *Responsiveness*, yang menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas fisik serta daya tanggap petugas dalam memberikan layanan. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti merekomendasikan agar pihak perpustakaan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kecepatan layanan, serta pemanfaatan teknologi digital secara optimal untuk menunjang aktivitas pengguna.



Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran Nugraha & Gloriano (2022)

Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran pada Gambar sebelumnya, Hasil analisis penelitian oleh Nugraha & Gloriano (2022) menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, meskipun nilai gap yang

diperoleh bersifat negative. Dimensi Tangibles dan Responsiveness memiliki kesenjangan terbesar, yang menunjukkan bahwa aspek tampilan fisik dan daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi Assurance dan Emphaty menunjukkan nilai Gap terkecil, menandakan bahwa pengguna cukup puas terhadap rasa aman dan perhatian yang diberikan oleh layanan perpustakaan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik kualitas layanan pada setiap dimensi Servqual, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan UNESA.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Nugraha & Gloriano, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Sama-sama menggunakan metode Servqual sebagai pendekatan utama untuk mengukur kualitas layanan.
2. Sama-sama berfokus pada evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kualitas perpustakaan.
3. Menggunakan konsep gap analisis untuk mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

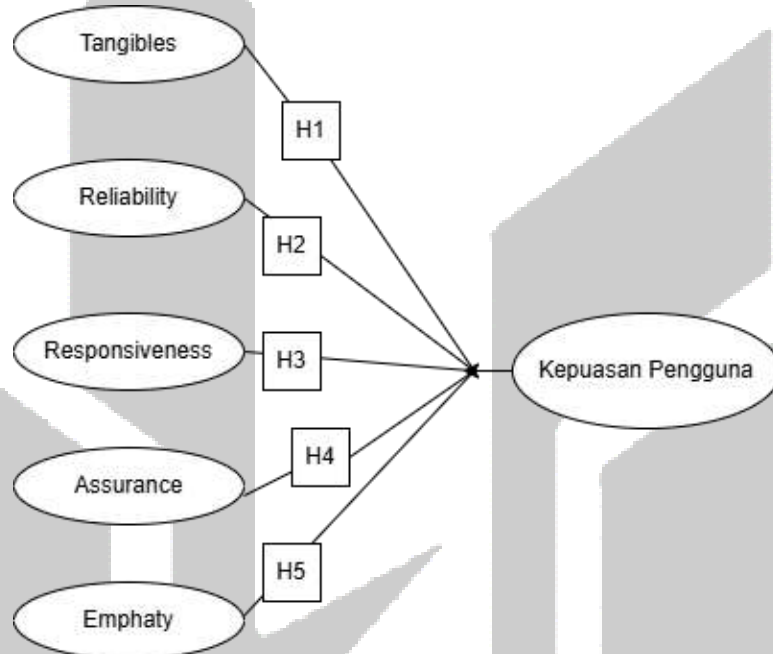
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Nugraha & Gloriano, 2022) adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Nugraha & Gloriano (2022) berfokus pada layanan perpustakaan konvensional (fisik), sedangkan pada penelitian ini meneliti layanan website perpustakaan digital.
2. Penelitian Nugraha & Gloriano (2022) bersifat deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial untuk menguji pengaruh setiap dimensi Servqual terhadap kepuasan pengguna.

2.1.5. Hasil Penelitian Septiani, Y., dkk. (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Septiani, Y., dkk. (2020) berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Universitas Abdurrah terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa). Metode yang digunakan adalah Service Quality (Servqual) dengan lima dimensi standar (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan

Empathy). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan parsial. Pada gambar 2.5 berikut, disajikan kerangka pemikiran penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Septiani, Y., dkk. (2020).



Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran Septiani, Y., dkk. (2020).

Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar sebelumnya, Hasil analisis penelitian oleh Septiani, Y., dkk. (2020) menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama), kelima dimensi Servqual (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna SIMAK. Secara parsial, dimensi yang paling dominan dan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah *Reliability* (Kehandalan), di mana SIMAK dinilai harus mampu memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan terpercaya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Septiani et al., 2020) adalah sebagai berikut:

1. Sama-sama menggunakan Servqual dengan lima dimensi (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*) sebagai instrument utama mengukur kualitas layanan.

2. Sama-sama berfokus pada evaluasi kualitas layanan Sistem Informasi berbasis website di lingkungan Perguruan Tinggi (antara SIMAK dengan Website Perpustakaan).
3. Kedua penelitian sama-sama mengukur dimensi kualitas layanan Servqual yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Septiani et al., 2020) adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Septiani, Y., dkk. (2020) berfokus pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) yang melayani proses KRS, KHS, dan nilai. Penelitian ini berfokus pada Website Perpustakaan yang melayani penelusuran katalog, informasi layanan, dan akses sumber daya digital.
2. Penelitian Septiani, Y., dkk. (2020) bertujuan untuk menguji pengaruh (kausalitas) antar variabel menggunakan regresi. Penelitian Anda bertujuan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi, dan memberikan rekomendasi perbaikan

2.1.6. Hasil Penelitian Bharathy, (2025)

Service Quality Assessment Of A Digital Library Platform (IJCRT, 2025)

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di jurnal *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)* berjudul "*Service Quality Assessment Of A Digital Library Platform*" menggunakan metode Servqual dengan lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) untuk mengukur kualitas layanan digital perpustakaan. Penelitian ini bertujuan menilai kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna perpustakaan digital serta mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan hasil kuesioner dan analisis regresi. Temuan menunjukkan ada beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kuantitatif taraf kualitas layanan dalam konteks platform perpustakaan digital modern.

Kerangka pemikiran penelitian ini menyoroti pentingnya keselarasan antara harapan dan pengalaman pengguna dalam lima dimensi Servqual sebagai dasar evaluasi kualitas serta perancangan ulang layanan perpustakaan digital.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Bharathy, 2025) adalah sebagai

berikut :

1. Sama - sama menggunakan metode Servqual lima dimensi sebagai alat ukur utama kualitas layanan
2. Fokus pada layanan digital berbasis website perpustakaan.
3. Memiliki tujuan untuk mengukur gap pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengguna

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Bharathy, 2025) adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada platform perpustakaan digital umum, sedangkan penelitian ini spesifik pada website perpustakaan Universitas Swasta Bidang Ekonomi dan Bisnis

2.1.7. Hasil Penelitian D. Saputra , (2025)

Service Quality Analysis of Airlangga University Library for Digital Services using Servqual Model (Edulib Journal, 2025) Penelitian ini menggunakan lima dimensi Servqual untuk mengevaluasi kualitas layanan website perpustakaan digital Universitas Airlangga. Penelitian ini mengukur kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan pada setiap dimensi Servqual dan menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Hasil penelitian mengindikasikan beberapa area layanan yang perlu mendapat perhatian agar mutu layanan dapat meningkat, khususnya aspek daya tanggap dan keandalan sistem. Penelitian ini memberikan rekomendasi peningkatan layanan digital perpustakaan yang adaptif dan responsif berdasarkan temuan gap analisis.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Saputra, 2025) adalah sebagai berikut :

1. Menggunakan metode Servqual dan lima dimensinya untuk pengukuran kualitas layanan digital perpustakaan.
2. Fokus pada evaluasi gap kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian oleh (Saputra, 2025) adalah sebagai berikut :

1. Metode penelitian mengedepankan analisis gap dan rekomendasi praktis, sementara penelitian Anda lebih menitikberatkan pada pengujian pengaruh dimensi Servqual.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Tahapan Penelitian	Output Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
1	2024	(Akhriana et al., 2024)	Analisis Layanan Perpustakaan Universitas Makassar Menggunakan metode Servqual	Kualitasa. Pengembangan kuisisioner b. Pengumpulan data kepada 100 mahasiswa c. Perhitungan nilai Gap d. Menentukan prioritas perbaikan	Menyajikan hasil pengukuran kualitas layanan perpustakaan UNDIPA dalam menilai gap tiap dimensi serta rekomendasi peningkatan layanan	a. Analisis gap Servqual (Persepsi-pengguna) b. Uji validitas instrument c. Uji Reliabilitas deskriptif d. Analisis Penentuan Gap setiap dimensi & Perbaikan	Semua dimensi memiliki nilai gap negative, menunjukkan kualitas layanan belum sesuai dengan harapan pengguna. Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah <i>Reliability</i> (-1,05), <i>Responsiveness</i> (-0,63), dan <i>Emphaty</i> (-0,57). Rekomendasi diarahkan pada peningkatan kehandalan, daya tanggap dan empati petugas perpustakaan.
2	2022	(W. Kurniawan et al., 2022)	Analisis Kepuasan Perguruan Menggunakan Metode Servqual	Tingkata. Pengembangan Kuisisioner Dib. Pengumpulan data Tinggic. Analisis Servqual (perhitungan gap) d. Penentuan prioritas	Pengguna puas" kualitas layanan E-Learning seluruh bernilai negatif.	"tidaka. terhadapb. karenac. Gap Scored.	Analisis Gap Uji Validitas Kuesioner Uji Reliabilitas Paired Sample t-test (untuk melihat perbedaan Kualitas layanan E-Learning yang beroperasi saat itu belum sesuai harapan pengguna. Hal ini ditandai dengan seluruh dimensi pengukuran menunjukkan ekspektasi pengguna lebih besar dari

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Tahapan Penelitian	Output Penelitian	Teknik Analisis	Hasil	
						signifikan persepsi pengguna, anantara persepsi menghasilkan Gap Score & pengguna) negatif.		
						e. Analisis deskriptif menggunakan SPSS		
3	2022	(Gunawan, 2022)	Analisis Layanan Website dengan Servqual Kasus SPADA Program Merdeka	Kualitas Pengguna E-Learning Metode (Studi Kasus SPADA Dikti Kampus). c. Menyusun instrumen penelitian untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna.	Melakukan studi literatur terkait instrumen pengukuran kualitas layanan digital. b. Mengidentifikasi indikator penelitian berdasarkan lima dimensi Servqual. c. Menyusun instrumen penelitian untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna.	Menghasilkan daftar instrumen penelitian (33 indikator) yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan e-learning SPADA DIKTI berdasarkan lima dimensi Servqual.	a. Analisis deskriptif b. Analisis Gap Servqual c. Uji Validitas instrument d. Uji Reliabilitas e. Uji Keselarasan berdasarkan 5 dimensi servqual	Penelitian menghasilkan rancangan instrumen yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk menilai kualitas layanan e-learning. Penulis menegaskan bahwa metode Servqual efektif digunakan untuk mengidentifikasi gap layanan antara ekspektasi dan persepsi pengguna SPADA DIKTI.

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Tahapan Penelitian	Output Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
4	2022	(Nugraha & Gloriano, 2022)	Analisis Pelayanan Menggunakan Metode Studi Kasus di Perpustakaan UNESA	<p>Kualitasa.</p> <p>d. Mengkaji hasil literatur dan menentukan indikator yang relevan untuk e-learning.</p> <p>Menyusun instrument penelitian berdasarkan dimensi Servqual</p> <p>b. Menyebarkan Kuisisioner</p> <p>c. Pengumpulan data dan pengolahan data</p> <p>d. Analisis Gap</p> <p>e. Rekomendasi Perbaikan layanan</p>	Menyajikan hasil pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan lima dimensi Servqual dalam bentuk nilai Gap	<p>a. Analisis Gap Servqual</p> <p>b. Uji Validitas Instrumen</p> <p>c. Uji Reliabilitas (SPSS)</p> <p>d. Analisis Deskriptif</p> <p>e. Penentuan prioritas berdasarkan nilai gap tiap dimensi</p>	Seluruh dimensi Servqual memiliki nilai gap negative, yang berarti kualitas layanan perpustakaan masih dibawah harapan pengguna. Rekomendasi diarahkan pada peningkatan fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, dan optimalisasi system digital.
5	2020	(Septiani et al., 2020)	Analisis Layanan Informasi Universitas Abdurrab kepuasan pengguna	<p>Kualitasa.</p> <p>Menyusun indikator berdasarkan dimensi Servqual</p> <p>b. Menyebarkan kuisisioner</p>	Hasil analisis pengaruh lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness,	<p>a. Analisis regresi Linear berganda</p> <p>b. Uji f (simultan)</p> <p>c. Uji t (parsial)</p> <p>d. Uji validitas</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empathy signifikan kepuasan pengguna sebesar 44,8%,

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Tahapan Penelitian	Output Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
6	2025	(Bharathy, 2025)	<p>menggunakan Metode Servqual</p> <p><i>Service Quality Assessment Of A Digital Library Platform: Towards Quality Research For A Developed Nation</i></p>	<p>c. Mengolah data dengan SPSS</p> <p>d. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik</p> <p>e. uji regresi linier berganda, uji t dan uji f</p> <p>f. melakukan saran dan perbaikan</p> <p>a. Studi dilakukan di perpustakaan universitas pusat di Puducherry, India.</p> <p>b. Menggunakan kuesioner mandiri yang didistribusikan kepada sampel 50 peneliti sarjana (research scholars) dari berbagai disiplin ilmu, dipilih dengan convenience sampling</p>	<p>Assurance, dan Empathy) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik.</p> <p>Merekomendasikan perlunya mengurangi <i>glitches</i> teknis, menyediakan <i>workshop</i> tentang penggunaan platform, dan menambah lebih banyak sumber daya elektronik berkualitas.</p>	<p>e. Uji reliabilitas</p> <p>f. Uji asumsi klasik S</p> <p>g. Analisis deskriptif</p> <p>Model Regresi Berganda (<i>Multiple Regression Model</i>) untuk menguji kekuatan faktor terhadap kepuasan keseluruhan</p>	<p>sementara secara simultan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$.</p> <p>Temuan Statistik: Dimensi <i>Affect of Service</i> dan <i>Information Control</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan keseluruhan pengguna.</p>

No	Tahun	Nama Penulis	Topik Penelitian	Tahapan Penelitian	Output Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
7	2025	(Saputra, 2025)	<i>Service Quality Analysis of Airlangga University Library for Foreign Student</i>	Observasi awal dan penentuan kriteria sampel b. Kuesioner berbasis Likert (6 dimensi) c. Data diolah menggunakan Microsoft Excel dan SPSS	Perlu upaya signifikan untuk meningkatkan kualitas koleksi agar lebih lengkap dan relevan untuk kebutuhan akademik mahasiswa asing.	Analisis deskriptif kuantitatif b. Perhitungan skor rata-rata, kategorisasi jawaban dan interpretasi hasil	Temuan Statistik: Dimensi " <i>Effect of Service</i> " menerima peringkat tertinggi (26.2%), sementara " <i>Comprehensive Collections</i> " memiliki nilai terendah (4.49%).

Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada kesamaan metode, objek, serta fokus evaluasi kualitas layanan yang digunakan sebagai dasar pengembangan penelitian ini. Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa metode Servqual efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, baik pada perpustakaan maupun platform digital. Temuan dari (Akhriana et al., 2024), (W. Kurniawan et al., 2022), serta (Nugraha & Gloriano, 2022) sama-sama memperlihatkan gap negatif pada seluruh dimensi Servqual, yang menandakan bahwa layanan yang diberikan masih belum memenuhi harapan pengguna. Pola ini relevan bagi penelitian ini karena menunjukkan potensi permasalahan serupa pada layanan website perpustakaan yang akan dianalisis. Selain itu, penelitian (Gunawan, 2022) menguatkan dasar metodologis dengan membuktikan bahwa instrumen Servqual dapat diterapkan secara efektif pada layanan digital berbasis web. Penelitian (Septiani et al., 2020) turut melengkapi relevansi dengan menunjukkan pengaruh signifikan dimensi Servqual terhadap kepuasan pengguna melalui analisis regresi, sehingga menjadi acuan tambahan dalam memahami hubungan antara kualitas layanan dan persepsi pengguna. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut mendukung penggunaan Servqual pada penelitian ini dan memberikan gambaran mengenai pola gap, indikator relevan, serta arah evaluasi kualitas layanan website perpustakaan.

2.2. Landasan Teori

Dalam Landasan teori ini memuat konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Teori-teori yang disajikan disesuaikan dengan topik penelitian sebagai acuan dasar bagi peneliti dalam melakukan analisis serta evaluasi guna membantu pemecahan permasalahan yang diangkat.

2.2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan indikator krusial yang menentukan keberlanjutan sebuah institusi layanan, termasuk perpustakaan perguruan tinggi yang kini bertransformasi ke ranah digital. Dalam literatur terkini, kepuasan didefinisikan sebagai hasil evaluasi emosional dan kognitif pengguna setelah mereka membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi awal mereka, di mana kinerja yang melebihi harapan akan menghasilkan kepuasan yang tinggi (S. R. Kurniawan et al., 2024). Konsep ini menjadi semakin kompleks ketika diterapkan pada layanan digital seperti website perpustakaan. Pengguna tidak hanya mengharapkan ketersediaan koleksi, tetapi juga menuntut pengalaman penggunaan (*user experience*) yang optimal, meliputi kecepatan akses, kemudahan navigasi, dan keamanan data. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam konteks website ini berfungsi untuk memberikan wawasan tentang sejauh mana layanan digital Perpustakaan UHW Perbanas telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh pemustaka di era informasi ini.

Untuk mengukur kepuasan pengguna secara komprehensif, khususnya dalam industri jasa, metode Servqual (*Service Quality*) tetap menjadi kerangka kerja yang dominan dan relevan. Servqual bekerja dengan mengidentifikasi nilai kesenjangan (gap) antara skor persepsi kinerja (P) dan skor harapan (E) pengguna di sepanjang lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Konsep ini terus diakui dan diterapkan dalam berbagai studi layanan, termasuk di perpustakaan (Informatika et al., 2025). Dalam konteks website perpustakaan, dimensi *Tangibles* berfokus pada desain visual dan tata letak (*layout*), sementara *Reliability* mengacu pada akurasi informasi dan fungsi sistem yang bebas dari kesalahan (Nugraha & Gloriano, 2022). Penelitian terbaru menegaskan bahwa jika nilai kesenjangan ini negatif, berarti kinerja layanan masih di bawah harapan

pengguna dan secara langsung mencerminkan tingkat ketidakpuasan yang perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan terfokus (Eneng Iviq Hairo Rahayu & Zahra, 2025).

Kualitas layanan yang diukur melalui Servqual memiliki pengaruh signifikan dan simultan terhadap pembentukan kepuasan pengguna dalam konteks layanan berbasis teknologi dan informasi (Susanto & Pandjaitan, 2024). Studi kasus pada layanan digital lainnya menunjukkan bahwa kelima dimensi Servqual, baik dalam format aslinya maupun yang diadaptasi menjadi E-Servqual (meliputi *Efficiency* dan *Privacy*), secara kolektif menentukan tingkat kepuasan akhir pengguna. Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai dimensi mana yang paling berpengaruh dapat bervariasi; misalnya, *Reliability* (keandalan sistem dan data) seringkali muncul sebagai faktor yang paling kritis karena kegagalan pada fitur inti website dapat secara cepat menimbulkan kekecewaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi Servqual mana pada website Perpustakaan UHW Perbanas yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan guna memaksimalkan kepuasan pemustaka.

2.2.2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek kunci dalam menentukan efektivitas dan keberhasilan suatu sistem informasi, termasuk pada website perpustakaan digital. Menurut (Restanti et al., 2023) dalam jurnal Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Website Perpustakaan di Masa Pandemi COVID-19, kualitas layanan menggambarkan sejauh mana sistem mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan, maupun kenyamanan dalam memperoleh informasi. Mereka menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh pengalaman emosional dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima.

Model Servqual masih menjadi pendekatan yang relevan dalam mengukur kualitas layanan karena mampu menggambarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Menurut (Taufik et al., 2025) dalam penelitian berjudul Analisis Kualitas Layanan Digital pada Sektor Perbankan Digital, metode SERVQUAL efektif digunakan untuk menilai layanan berbasis teknologi melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Meskipun terdapat model lain seperti WebQual yang lebih menyoroti aspek teknis, Servqual dinilai lebih unggul dalam menangkap pengalaman psikologis dan interaksi pengguna terhadap layanan digital.

Selain itu, Menurut (Amanda Ayu Novitasari et al., 2024) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Website Perpustakaan Digital dengan Pendekatan WebQual 4.0 menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada desain layanan yang mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna. Ia menambahkan bahwa pengembangan fitur interaktif dan sistem yang responsif, termasuk penerapan teknologi berbasis kecerdasan buatan, dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan website perpustakaan merupakan kombinasi antara kinerja teknis sistem dan pengalaman pengguna secara menyeluruh. Evaluasi yang komprehensif terhadap kelima dimensi Servqual akan membantu institusi pendidikan, seperti Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, dalam mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek penting guna menciptakan layanan digital yang adaptif, responsif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

2.2.3. Service Quality (Servqual)

Model Servqual yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2008) mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi berfungsi untuk menggambarkan aspek yang berbeda dari pengalaman pengguna terhadap suatu layanan. Menurut Taufik, Fadli, dan Setiawan (2025), kelima dimensi ini dapat diadaptasi secara fleksibel dalam konteks layanan digital, seperti website perpustakaan, untuk menilai seberapa baik sistem memenuhi harapan penggunanya.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* mencakup seluruh elemen visual dan fisik dari layanan yang dapat dilihat atau dirasakan pengguna. Dalam konteks website perpustakaan, bukti fisik mencakup desain tampilan antarmuka, kemudahan navigasi menu, kecepatan pemuatan halaman, serta kualitas visual halaman web. (Amanda Ayu Novitasari et al., 2024) dalam Analisis Kualitas Layanan Website Perpustakaan Digital dengan Pendekatan WebQual 4.0

menjelaskan bahwa desain antarmuka yang responsif, penggunaan warna yang nyaman, serta tata letak informasi yang teratur dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan website perpustakaan

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai harapan pengguna. Dalam layanan perpustakaan digital, aspek ini mencakup keandalan sistem katalog online, ketepatan data buku, dan kestabilan akses sistem setiap waktu. Penelitian oleh (Hidayat et al., 2024) menemukan bahwa keandalan website perpustakaan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, terutama dalam hal keakuratan informasi yang disajikan dan kemampuan website untuk diakses tanpa gangguan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menggambarkan kesediaan dan kemampuan pengelola untuk membantu pengguna serta memberikan layanan dengan cepat. Dalam konteks website perpustakaan, hal ini mencakup ketersediaan fitur bantuan seperti chatbot, respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan, serta kemampuan sistem menampilkan hasil pencarian dengan efisien. Menurut (Restanti et al., 2023), daya tanggap merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap persepsi pengguna, karena pengguna cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan kecepatan dan ketepatan sistem dalam menanggapi kebutuhan mereka.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan kepercayaan, keamanan, dan profesionalitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Pada website perpustakaan, jaminan dapat diwujudkan melalui keamanan data pribadi pengguna, kredibilitas sumber informasi yang disediakan, serta kejelasan prosedur penggunaan layanan. Dalam Evaluasi Kualitas Layanan Digital dengan Pendekatan E-Servqual pada Platform Keuangan Daring menyebutkan bahwa kejelasan informasi dan perlindungan privasi pengguna merupakan faktor penting yang menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan digital (A. Kurniawan & Yulianti, 2025).

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi terakhir, *Empathy*, menyoroti sejauh mana penyedia layanan mampu memahami dan memperhatikan kebutuhan pengguna secara individual. Dalam konteks website perpustakaan, hal ini bisa diwujudkan dengan penyediaan fitur yang ramah pengguna, seperti aksesibilitas bagi pengguna difabel, personalisasi konten, serta penggunaan bahasa tampilan yang sederhana. Penelitian oleh (Dery Arya Pandhika et al., 2024), dalam jurnal Kualitas Layanan Digital di Era Society 5.0 menjelaskan bahwa empati dalam layanan digital dapat meningkatkan loyalitas pengguna karena membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai oleh sistem.

2.2.4. Website dan Layanan Digital Perpustakaan

Website perpustakaan merupakan antarmuka digital yang menyatukan koleksi fisik dan elektronik, sehingga memungkinkan akses layanan perpustakaan kapan saja dan dari mana saja. Sebagai media utama penyampaian informasi dan sarana komunikasi daring, website perpustakaan berfungsi untuk memfasilitasi kebutuhan informasi pengguna secara efisien dan interaktif. Penelitian oleh (Jauhari et al., 2025), menjelaskan bahwa kualitas website perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, dengan korelasi mencapai 0,971 antara kualitas layanan digital dan kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknis dan kualitas informasi yang ditampilkan melalui website perpustakaan tidak dapat diabaikan dalam menciptakan layanan yang efektif dan berorientasi pada pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, yaitu “Penerapan Metode Servqual dalam mengukur Kualitas Layanan Website Perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya”, website perpustakaan memiliki peran krusial sebagai sarana utama pelayanan digital, serta informasi terkait kegiatan dan kebijakan layanan perpustakaan. Selain itu, website juga berperan sebagai media komunikasi dua arah melalui formulir kontak, layanan konsultasi, dan chat referensi yang memudahkan pengguna untuk memperoleh bantuan. Temuan oleh (Kiswanto et al., n.d.), mendukung hal ini dengan menunjukkan kualitas penggunaan (*Usability*) dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna,

meskipun kualitas interaksi masih perlu ditingkatkan agar layanan digital lebih optimal.

Website perpustakaan berperan penting dalam memastikan kualitas layanan digital yang sesuai dengan harapan pengguna. Agar tujuan tersebut tercapai, beberapa kriteria utama seperti kegunaan (*Usability*), kecepatan dan kestabilan sistem (*Reliability*), keakuratan serta relevansi informasi (*Information quality*), aksesibilitas, dan interaktivitas harus terpenuhi secara terpadu. Pada penelitian "*Quality of Online Library Service and Users*" oleh (Bayeta et al., 2023), ditemukan bahwa kualitas layanan daring perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama pada aspek kelancaran akses, kelayakan informasi, dan respon layanan.

2.2.5 SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*)

Seiring meningkatnya kebutuhan penelitian kuantitatif di era digital, penggunaan perangkat lunak statistik menjadi semakin penting untuk memastikan data dapat dianalisis secara akurat dan sistematis. Salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan adalah IBM SPSS, yaitu perangkat lunak yang dirancang khusus untuk mengolah data penelitian berbasis survei dan instrument skala. SPSS menyediakan antarmuka yang mudah dioperasikan, memungkinkan peneliti untuk memasukkan data, mendefinisikan variabel, mengelola kategori jawaban, serta menjalankan berbagai analisis statistik tanpa memerlukan kemampuan pemrograman yang kompleks.

SPSS memiliki beberapa komponen utama seperti Data view, Variabel view, dan output viewer yang membantu peneliti dalam mengatur data dan menampilkan hasil analisis secara terstruktur. Aplikasi ini sangat banyak digunakan dalam penelitian ilmiah, terutama karena kemampuannya dalam melakukan pengujian instrumen seperti uji validitas dan reliabilitas. (Tavakol & Dennick, 2011) menjelaskan bahwa salah satu keunggulan SPSS terletak pada kemampuannya menghasilkan pengukuran reliabilitas melalui nilai *Cronbach's Alpha* yang digunakan untuk menilai konsistensi internal instrument penelitian. Nilai reliabilitas ini membantu peneliti untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur variabel secara stabil dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, SPSS digunakan sebagai alat utama untuk mengolah data kuesioner, menguji kualitas instrument, menghitung nilai rata-rata persepsi dan harapan, serta menyajikan hasil analisis dalam bentuk table dan grafik yang mendukung perhitungan gap kualitas layanan berbasis metode Servqual. Dengan kemampuannya yang komprehensif dan akurasi yang tinggi, SPSS menjadi perangkat yang sangat penting dalam menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2.2.6 Kerangka Pemikiran

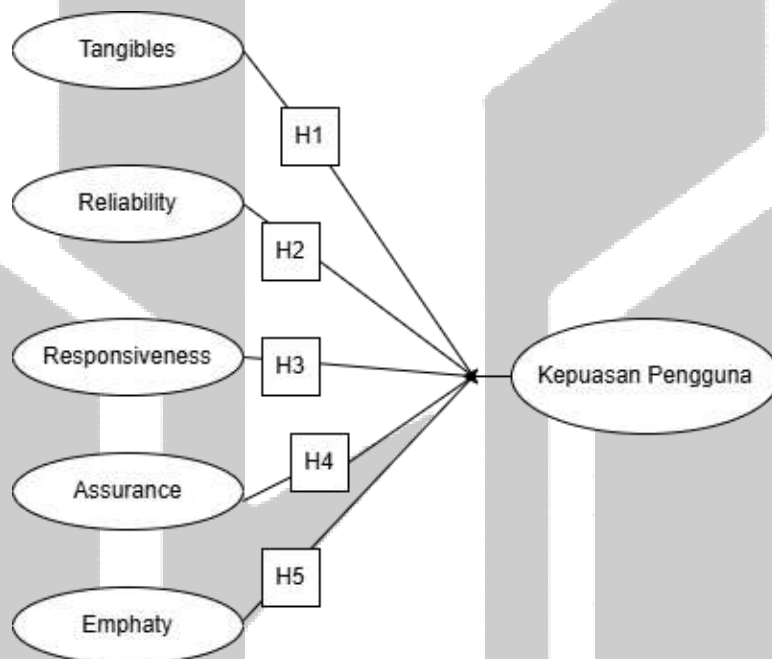
Metode Servqual (*Service Quality*) merupakan suatu pendekatan analisis yang digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan dengan membandingkan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Model ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama yaitu, *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Melalui kelima dimensi tersebut, Servqual mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana suatu layanan memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya. Model ini banyak diterapkan dalam penelitian system informasi karena dapat menilai kualitas layanan dari sisi fungsional, teknis, maupun pengalaman pengguna secara komprehensif.

Dalam konteks penelitian ini metode Servqual digunakan sebagai landasan dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya. Setiap dimensi dalam metode Servqual berperan sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang diasumsikan berpengaruh terhadap variabel terikat (*dependent variable*), yaitu kepuasan pengguna website perpustakaan. Secara konseptual apabila website memiliki tampilan yang menarik dan mudah digunakan (*Tangibles*), memberikan perhatian pada kebutuhan pengguna (*Emphaty*), tanggap terhadap keluhan dan permintaan (*Responsiveness*), menyajikan informasi yang akurat dan konsisten (*Reliability*), serta menjamin keamanan dan kepercayaan pengguna (*Assurance*), maka tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan akan meningkat.

Metode Servqual dianggap sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat mengukur kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari aspek teknis maupun emosional pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Evaluasi terhadap

kelima dimensi tersebut memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik terhadap pengguna. Dengan demikian, penerapan Servqual diharapkan dapat membantu pengelola perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hubungan antar variabel dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 2.6 berikut:



Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran Penulis

Sumber: (Data yang diolah)

Berdasarkan kerangka pemikiran pada Gambar 2.1, maka disusun hipotesis penelitian yang menjelaskan hubungan antara dimensi kualitas layanan Servqual dengan tingkat kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara lima dimensi Servqual terhadap kepuasan pengguna. Setiap dimensi dari metode Servqual diasumsikan memiliki kontribusi yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan pengguna Website

perpustakaan

Dimensi Tangibles berkaitan dengan unsur fisik yang dapat diamati oleh pengguna, seperti desain tampilan website, keteraturan tata letak, kejelasan ikon menu, serta kemudahan navigasi dalam mencari informasi. Website yang menampilkan tampilan visual menarik, terstruktur, dan mudah dioperasikan akan menumbuhkan kesan profesional serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan digital perpustakaan.

H1 : Dimensi Tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan

Dimensi Reliability menggambarkan tingkat keandalan sistem dalam memberikan informasi akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Website ini perpustakaan yang selalu berfungsi dengan baik, menampilkan data yang valid, serta memberikan hasil pencarian sesuai kebutuhan pengguna akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap sistem.

H2 : Dimensi Reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan

Dimensi Responsiveness menilai kemampuan layanan dalam memberikan respon secara cepat, tepat dan efisien terhadap permintaan pengguna. Website yang mampu menampilkan hasil pencarian dengan cepat, menanggapi umpan balik pengguna serta menyediakan informasi terkini akan memberikan pengalaman yang memuaskan. Kecepatan respon sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif terhadap layanan digital.

H3 : Dimensi Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan

Dimensi *Assurance* berhubungan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Jaminan keamanan data pribadi, kejelasan informasi, serta profesionalitas pengelola menjadi faktor utama yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website perpustakaan. Semakin tinggi tingkat keyakinan dan rasa aman pengguna, maka semakin besar pula kepuasan mereka terhadap layanan digital yang digunakan.

H4 : Dimensi *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan

Dimensi *Emphaty* menggambarkan perhatian dan kepedulian pengelola terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna secara personal. Dalam konteks website perpustakaan, empati tercermin melalui penyediaan fitur bantuan, panduan pengguna, serta tampilan yang ramah bagi berbagai kalangan pengguna. Semakin tinggi tingkat empati yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap layanan website perpustakaan.

H5 : Dimensi *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.