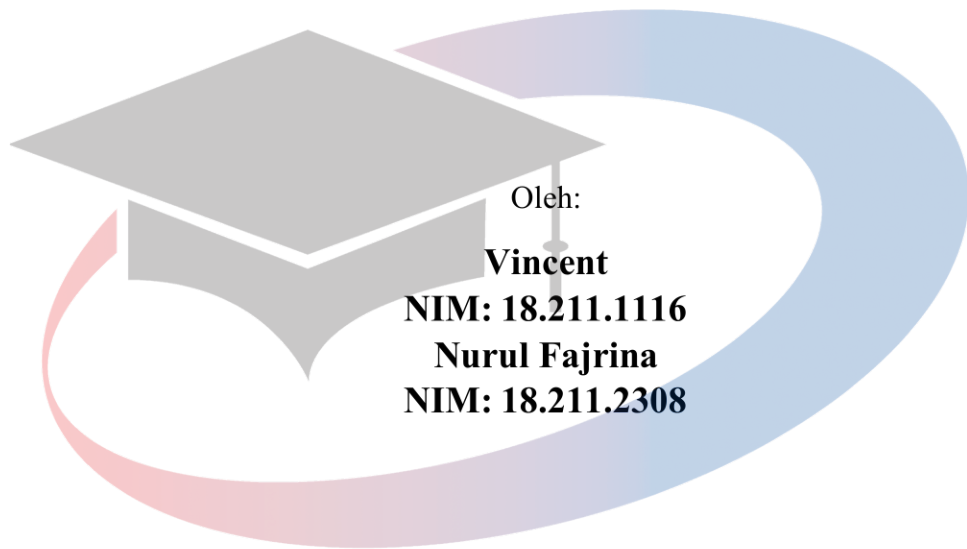


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL  
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE DIGIQUAL**

**SKRIPSI**



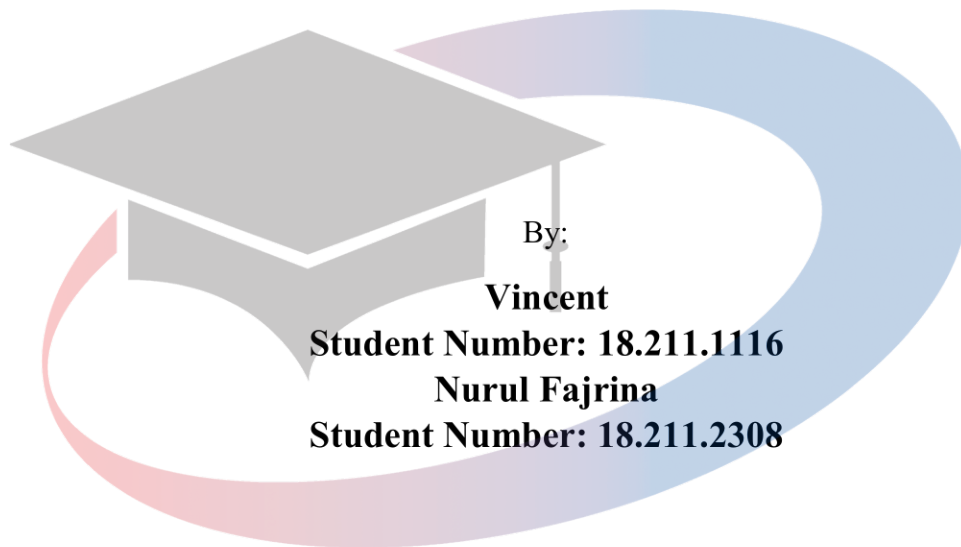
**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**MEDAN  
2022**

**ANALYSIS OF DIGITAL LIBRARY QUALITY SERVICES AT  
NORTH SUMATRA UNIVERSITY USING DIGIQUAL METHOD**

**FINAL RESEARCH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEMS  
FACULTY OF INFORMATICS  
MIKROSKIL UNIVERSITY**

**MEDAN  
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL  
PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE DIGIQUAL**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**Vincent**

**NIM: 18.211.1116**

**Nurul Fajrina**

**NIM: 18.211.2308**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.



Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I.

Medan, 15 Juli 2022  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Sistem Informasi,



Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Vincent  
NIM : 182111116  
Peminatan : Enterprise Systems

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Dengan Menggunakan Metode Digiqual  
Tempat Penelitian : Perpustakaan Universitas Sumatera Utara  
Alamat Penelitian : Jl. Perpustakaan No.1, Padang Bulan, Kota Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-8218666

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 15 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Vincent

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nurul Fajrina  
NIM : 182112308  
Peminatan : Enterprise Systems

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Dengan Menggunakan Metode Digiquial  
Tempat Penelitian : Perpustakaan Universitas Sumatera Utara  
Alamat Penelitian : Jl. Perpustakaan No.1, Padang Bulan, Kota Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-8218666

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 15 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Nurul Fajrina

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE DIGIQUAL

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital perpustakaan dengan menggunakan protokol DigiQUAL. Evaluasi untuk perpustakaan mampu dijadikan sebuah acuan atau barometer untuk mengembangkan perpustakaan menjadi lebih baik lagi, karena sesempurna apapun layanan perpustakaan, pasti ada kenyataan lapangan yang masih terdapat jurang kesenjangan dibanding aspek lainnya. Metodologi penelitian ini bersifat kuantitatif dengan accidental sampling dengan responden berjumlah 62 orang. Penilaian kualitas layanan dibagi dalam 3 kategori penilaian, yaitu harapan minimum, harapan ideal, dan persepsi, kemudian dilanjutkan dengan analisis kesenjangan. Dimensi accessibility merupakan dimensi yang nilai persepsinya paling dekat dengan harapan ideal, menjadikannya dimensi yang paling baik diantara dimensi lainnya, yaitu -0.04. Sedangkan dimensi yang terendah jatuh kepada navigability dengan nilai rata-rata persepsi (-0.40) yang paling rendah diantara dimensi lainnya, tetapi hasil perbandingan nilai persepsi dengan nilai minimum masih termasuk dalam zona toleransi pengguna. Hal ini berarti kemampuan akses perpustakaan digital sudah cukup baik dan kemampuan navigasi masih harus ditingkatkan.*

*Kata kunci: perpustakaan digital, kualitas layanan digital, DigiQUAL*

## Abstract

*This study aims to analyze the quality of digital library services using the DigiQUAL protocol. Evaluation for libraries can be used as a reference or barometer to develop a better library, because no matter how perfect a library service is, there must be a reality in the field that there are still gaps compared to other aspects. The methodology of this research is quantitative with accidental sampling with 62 respondents. The service quality assessment is divided into 3 assessment categories, namely minimum expectations, ideal expectations, and perceptions, subsequently followed by gap analysis calculation. The accessibility dimension is the dimension whose perception value is closest to the ideal expectation, making it the best dimension among other dimensions, which is -0.04. While the lowest dimension falls to navigability with an average perception value (-0.40) which is the lowest among other dimensions, but the results of the comparison of the perception value with the minimum value are still included in the user's zone of tolerance. This means that the ability to access digital libraries is quite good and navigation capabilities still need to be improved.*

*Keywords: digital library, digital service quality, DigiQUAL*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala kasih, karunia, dan kehendak-Nya, kami bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Adapun judul Tugas Akhir yang kami ajukan yaitu “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Dengan Menggunakan Metode Digiqual” dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini dilakukan untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana dalam program studi sistem informasi. Kiranya hasil dari Tugas Akhir ini juga bisa membantu sebagai referensi untuk pengembangan perpustakaan digital yang lebih baik lagi.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, kami hendak mengucapkan terima kasih yang banyak atas bantuan dan bimbingannya kepada:

1. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
2. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Zulpa Salsabila, S.Kom., M.M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Laila Hadri Nasution, S.Sos., M.P., selaku Kepala Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
5. Ibu Murniaty, S.Sos., selaku Kepala Layanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
6. Orang tua, kakak dan adik kami yang telah menyemangati dari awal hingga akhir.
7. Teman-teman kami, Vernanda, Intan dan Ezra, serta Jung Jaehyun dan 22 temannya dari NCT yang telah membantu kami dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, kami memohon maaf atas segala kesalahan dan kesilapan yang pernah diperbuat. Semoga Tugas Akhir ini berguna untuk pembaca.

Medan, 15 Juli 2022  
Penulis,

Vincent  
Nurul Fajrina

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemustaka .....	6
2.1.2 Kepuasan Pemustaka.....	7
2.1.3 Pustakawan.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	10
2.1.5 Perpustakaan Digital .....	11
2.1.6 Metode DigiQual.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Objek Penelitian .....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Pengujian Kualitas Data.....	37
3.6.1.1 Uji Validitas .....	37



3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6.1.3 Analisis Skor Rata-Rata .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner .....	41
4.1.2 Demografi Responden.....	42
4.1.3 Statistik Deskriptif .....	42
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.1.5 Hasil Analisis Skor Total .....	48
4.1.6 Analisis Berdasarkan Dimensi DigiQUAL .....	49
4.2 Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penentuan Interpretasi Nilai AG dan SG .....	21
Gambar 4. 1 Grafik Perbandingan Rata-Rata pada Dimensi DigiQUAL .....	58



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Intepretasi Hasil Reliabilitas Penelitian .....	39
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	42
Tabel 4. 4 Nilai Intepretasi Harapan Minimum .....	43
Tabel 4. 5 Nilai Intepretasi Harapan Ideal .....	43
Tabel 4. 6 Nilai Intepretasi Kenyataan Sesungguhnya .....	44
Tabel 4. 7 Mean, Median dan Modus .....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harapan Minimum .....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Harapan Ideal .....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kenyataan Sesungguhnya .....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Minimum .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Ideal .....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Sesungguhnya.....	48
Tabel 4. 14 Nilai Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan Ideal dan Kenyataan Sesungguhnya .....	48
Tabel 4. 15 Hasil Adequacy Gap dan Superiority Gap .....	49
Tabel 4. 16 Intepretasi Rata-Rata Penilaian Dimensi DigiQUAL .....	50
Tabel 4. 17 Intepretasi Rata-Rata Adequacy Gap dan Superiority Gap Pada Dimensi DigiQUAL .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	viii
Lampiran 2 Tabel Tabulasi Pra-Uji (Harapan Minimum) .....	xi
Lampiran 3 Validitas Pra-Uji (Harapan Minimum).....	xii
Lampiran 4 Tabel Tabulasi Pra-Uji (Harapan Ideal) .....	xiv
Lampiran 5 Validitas Pra-Uji (Harapan Ideal).....	xv
Lampiran 6 Tabel Tabulasi Pra-Uji (Persepsi).....	xvii
Lampiran 7 Validitas Pra-Uji (Persepsi) .....	xviii
Lampiran 8 Tabel Tabulasi (Harapan Minimum) .....	xx
Lampiran 9 Tabel Tabulasi (Harapan Ideal) .....	xxii
Lampiran 10 Tabel Tabulasi (Persepsi) .....	xxiv
Lampiran 11 Surat Izin Riset .....	xxvi
Lampiran 12 Laporan Dokumentasi Brainstorming .....	xxviii
Lampiran 13 Laporan Selesai Mitra.....	xxx

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL