Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala karunia, rahmat, dan ilmu-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir. Sholawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad Shallallahu'alaihi Wa Sallam dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*, karena jasa dan perjuangan beliau yang telah membawa manusia merasakan nikmatnya Islam seperti sekarang ini. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau. Tugas Akhir ini berjudul **"Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (*OPAC*) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode *e-Servqual* (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Riau)".**

Dalam melaksanakan dan menyusun laporan tugas akhir ini, penulis selalu mendapat dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami MA, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc, Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan ketua sidang.
4. Bapak Anofrizen, M.Kom, Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng, Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
6. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc, Penguji I Tugas Akhir dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan nasehat, masukan dan arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir dan permasalahan akademik.
7. Ibu Siti Monalisa ST., M.Kom, Penguji II Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
8. Ayahanda tercinta Ayahanda Herman dan Ibunda Maisyarah yang sangat saya sayangi, yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan serta motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
9. Kakak Desi Hermaini, dan adik Junika Hermaini yang selalu memberikan do’a dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Bapak Jazman S.Kom., M.InfoSys yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi dan memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir.
11. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, M.Kom, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir.
12. Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Fakultas Sains dan Teknologi, khususnya Program Studi Sistem Informasi.
13. Bapak Agus Sutikno, SP., M.Si, Kepala Perpustakaan Universitas Riau.
14. Ibu Evi Susanti, S.Si, Kepala Bidang Informasi dan Teknologi perpustakaan Universitas Riau yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan pendapatnya melalui wawancara.
15. Bapak dan Ibu pihak perpustakaan Universitas Riau, serta seluruh Mahasiswa/i Universitas Riau yang telah berkenan meluangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

waktunya untuk memberikan pendapat melalui wawancara dan kuesioner.

16. Hadithyo Eko Abrianto yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis.
17. Sahabat-sahabatku Rere, Ondel, Ucils, Ika, Iyin, Uni Diana, Ulek, Kenot, Mama Desi, dan Fajar Aulia Rahman, terimakasih sudah banyak memberikan do'a, semangat, dan bantuan kepada penulis.
18. Teman-teman seperjuangan kelas SIF C dan seluruh angkatan 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
19. Kakak-kakak, adik-adik tingkat di Program Studi Sistem Informasi, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas do'a, motivasi, dan masukan nya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, 08 Desember 2016

Penulis

Novi Hermaini
11253201951