



# **ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS OPAC SERVICE QUALITY USING E-SERVQUAL METHOD**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**KHOFIFAH INCHA AGGASY**

**11850320412**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2023**

- 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.



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS OPAC SERVICE QUALITY USING E-SERVQUAL METHOD**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**KHOFIFAH INCHA AGGASY**

**11850320412**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir di Pekanbaru, pada tanggal 10 April 2023

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197109052007012013**

UIN SUSKA 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 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.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS OPAC SERVICE QUALITY USING E-SERVQUAL METHOD**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**KHOFIFAH INCHA AGGASY**

**11850320412**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 16 Mei 2023

Pekanbaru, 16 Mei 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



**Dr. Hartono, M.Pd.**  
NIP. 196403011992031003



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198307162011011008

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Siti Monalisa, ST., M.Kom.**

**Sekretaris : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 1 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.**

**Anggota 2 : Inggih Permana, ST., M.Kom.**



**Zarnelly**



**Inggih Permana**



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Khofifah Incha Aggasy

NIM : 11850310412

Tempat/Tgl. Lahir : Langsat Hulu, 02 Februari 2000

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~:

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS OPAC SERVICE QUALITY USING E-SERVQUAL METHOD.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan



Khofifah Incha Aggasy  
Nim. 11850310412

*\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

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.



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 16 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,

**KHOFIFAH INCHA AGGASY**  
**NIM. 11850320412**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahilahirabil'alamin*, puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah di berikan kepada saya.

Berkat rahmat Allah SWT, saya mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini telah saya selesaikan dan saya hadiahkan dan persembahkan untuk kedua orang tua saya. Dimana di dalam perjalanan Tugas Akhir saya ini pengorbanan dan perjuangan dari kedua orang tua saya yang sangat luar biasa, bahkan perjuangan dan pengorbanan mereka untuk saya saat ini. Saya selalu bertekad untuk memberikan hasil dari peran penting kedua orang tua saya di dalam hidup saya. Berkat do'a, perjuangan serta pengorbanannya, saya bisa sampai dititik ini. Saya selalu berdo'a dan berharap semoga Allah SWT memberikan saya kesempatan untuk bisa membalas semua perjuangan dan pengorbanan yang telah kedua orang tua saya berikan.

Untukmu sosok lelaki yang selalu berusaha ada untuk saya, yang selalu memberikan hal terbaik untuk anak-anaknya, yang selalu berjuang agar anak-anaknya bisa melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi bahkan yang selalu berusaha untuk menggapai cita-cita setiap anaknya. Terima kasih ayah, yang sudah mengambil tanggung jawab besar akan kami. Engkau adalah guru terbaik bagi hidup kami, engkau tidak pernah bosan memberikan nasihat kepada kami yang akan selalu ku ingat. Terima kasih yang tak hingga saya sampaikan kepadamu ayah, jasmu tak terbalaskan.

Untukmu sosok perempuan yang tak kalah hebatnya dari ayah saya, terima kasih atas semua do'a yang telah engkau berikan, berkat do'a dari engkau ibu, saya bisa sampai di titik ini. Terima kasih karena selalu siap terlihat tangguh di hadapan anak-anakmu, engkau tidak membiarkan kami melihat sebesar apa pengorbananmu. Ibu, terima kasih atas segala hal yang telah engkau berikan kepada saya. Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepadamu ibu, untuk semua yang telah ibu berikan.

Segala kesuksesan yang saya raih sampai saat ini adalah berkat do'a-do'a yang ayah dan ibu panjatkan. Terima kasih ayah dan ibu atas semua harapan dan do'a terbaik yang selalu kalian berikan kepada saya, terima kasih atas kerja sama yang telah ayah dan ibu lakukan dalam mendidik kami sejak kecil hingga kami dewasa seperti ini dan terima kasih telah mengajarkanku banyak hal.



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah* penulis ucapkan syukur kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tidak lupa sholawat beriringan salam selalu dilantunkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW dengan melafazkan *Alahuma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini merupakan bagian dari syarat untuk menyelesaikan akademik dan menggapai gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Suska Riau. Banyak pihak yang telah berperan membantu, memotivasi dan membimbing penulis dalam proses penelitian dan penulisan laporan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, ungkapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor UIN Suska Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Zarnelly, S.Kom, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
6. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik dan Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
7. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Sistem Informasi.
8. Terima kasih kepada *Almarhum* Ayahanda Anis Turbagio dan Ibunda Suwarsih tercinta atas segala nasehat, do'a, kasih sayang, perhatian dan kesabaran dalam membesarkan dan mendidik penulis.
9. Terima kasih kepada Gressi Dwi Kurniawan, Retno Styha Pangastuti, dan Prabu Pangestu Adji selaku saudara kandung penulis yang telah memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Terima Kasih kepada keluarga besar Bani Saidi dan Bani Mustaqin yang telah memberikan banyak *support* dalam proses penelitian Tugas Akhir.
11. Terima Kasih kepada teman penulis Dinda Chahya, Nining Setia Ningsih, Intan Kumala Sari, Putri Salsabila Maharani, Cahya Metta Sari, Hanifa Huzaima, Rini Nur Fauziah, Nabila Putri, dan Riskina Saputri yang telah membantu dan memberikan *support* kepada penulis.





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.

12. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak tertulis pada kesempatan ini, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Penulis sangat menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Diharapkan Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada pembaca dan kita semua khususnya pada bidang Sistem Informasi, *Aamiin*.

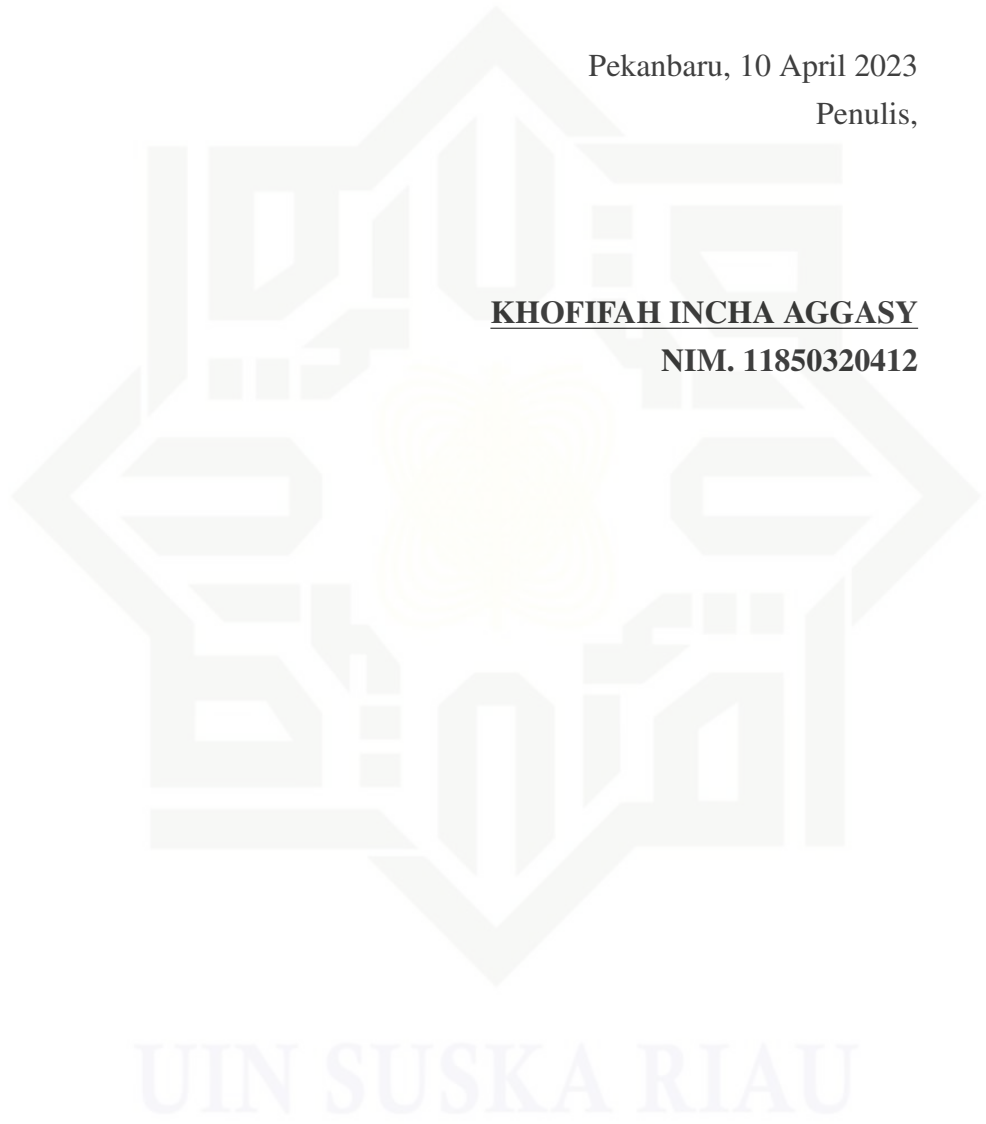
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 10 April 2023

Penulis,

**KHOFIFAH INCHA AGGASY**

**NIM. 11850320412**





# JATISI

Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi

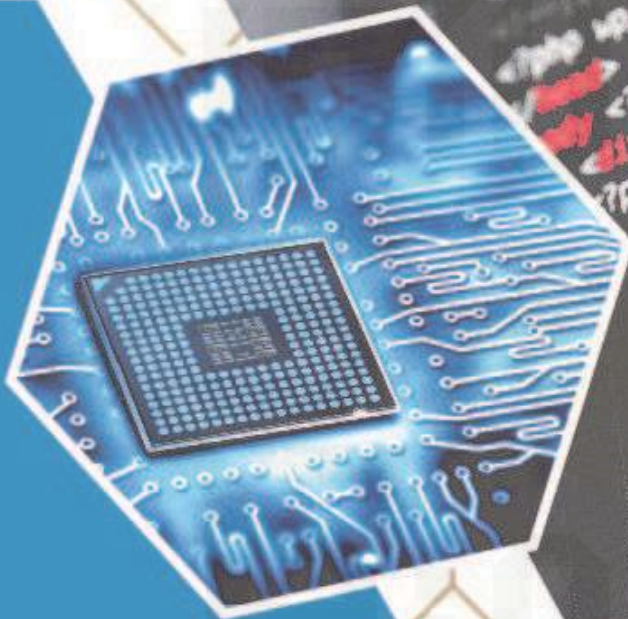
hak cipta milik UIN Suska Riau

Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UNIVERSITAS MDP



UIN SUSKA RIAU

PUBLISH BY:  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

ISSN 2407-4322  
E-ISSN 2503-2933

## LETTER OF ACCEPTANCE

Kepada Yth :  
**Khofifah Incha Aggasy, Zarnelly, Idria Maita, Fitriani Muttakin**  
Di Tempat  
Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami sampaikan bahwa makalah Saudara dengan judul :

### “ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL TOWARDS OPAC SERVICE QUALITY USING E-SERVQUAL METHOD”

Dinyatakan dapat **DITERIMA** untuk publikasikan pada Jurnal JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi) Volume 10 Nomor 2. Jurnal JATISI Volume 10 Nomor 2 akan dipublikasikan pada tanggal 20 Juni 2023 secara digital yang dapat diakses pada website <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/index> yang berbasis **Open Journal Systems (OJS)**.

Terima kasih atas partisipasi dan kontribusinya pada Jurnal JATISI. Demikian kami sampaikan.

Salam hangat,



**M. Rizky Pribadi, M.Kom**  
Editor in Chief JATISI



Announcements Current Archives About Submissions

Search input field with Search button

Home / Search

Khofifah

Advanced filters

Published After

Three dropdown menus for Published After

By Author

Search input field for By Author

Published Before

Three dropdown menus for Published Before

Search button with magnifying glass icon

sentiment analysis on the service quality of the gojek application using the naive bayes classifier method

Khofifah Diah Indarwati, herny Februariyanti
2023-03-24

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN OPAC MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Khofifah Incha Aggasy
985-998
2023-03-15

Penerapan Model UTAUT Untuk Mengevaluasi Penerimaan dan Penggunaan E-learning Smartschool (Studi Kasus : SMA Negeri 96 Jakarta)

Siti Khofifah Munjiyanti, Kraugusteeliana Kraugusteeliana, Anita Muliawati
497-508
2023-03-15

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# Analysis Of User Satisfaction Level Towards OPAC Service Quality Using E-Servqual Method

**Khofifah Incha Aggasy, Zarnelly, Idria Maita, Fitriani Muttakin**

Department of Information Systems, Faculty of Science and Technology, UIN Sultan Syarif Kasim Riau

e-mail: 11850320412@students.uin-suska.ac.id, zarnelly@uin-suska.ac.id, idria@uin-suska.ac.id, fitrianimuttakin@uin-suska.ac.id

## Abstract

OPAC is a computer-based information retrieval system used by users to browse the collection of a library or other unit of information. At Riau Islamic University, OPAC has been implementing OPAC since 2010 to make it easier for library visitors to get information about the reading materials sought in the Library quickly and easily. During its implementation, obstacles were found, namely frequent disturbances, lack of computer facilities in the library, inconsistency of existing data, and no complaint services. This study aims to determine the factors of user satisfaction with OPAC at Riau Islamic University based on the E-Servqual variables, namely the Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact variables. The results of the study seen from the T-statistics value showed that 3 hypotheses were accepted and 4 hypotheses were rejected, which showed that there were several shortcomings of the application of OPAC at Riau Islamic University, namely in Efficiency, Responsiveness Compensation and variable Contact.

**Keywords**—E-Servqual, Satisfaction, SPSS, OPAC

## 1. INTRODUCTION

OPAC is a computer-based information retrieval system used by users to browse the collection of a library or other unit of information. At Riau Islamic University, OPAC has been implementing OPAC since 2010 to make it easier for library visitors to get information about the reading materials sought in the Library quickly and easily [1].

Based on the results of observations and interviews conducted with 1 OPAC admin, 5 students of Riau Islamic University, 3 lecturers of Riau Islamic University and 2 general as users of OPAC, found obstacles and problems contained in OPAC which are described in table 1.1 as follows:

Table 1. Problems at OPAC Riau Islamic University

No	Dimension	Problems
1	Efficiency	There are frequent glitches in OPAC so that the search process that is carried out becomes long to access.
2	Reliability	a. OPAC often experiences problems / errors in the system so that often library services become disrupted for visitors who want to find reading materials b. Lack of computer facilities in the library to access OPAC so as to make visitors queue when using OPAC
3	Fulfillment	a. There are often inconsistencies in the data of the reading material that visitors are looking for, where when visitors search the bookshelves indicated by OPAC, visitors do not find the reading



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		material sought b. Info on reading materials that are not up to date, at which time the reading material you want to find has been borrowed by others but the OPAC explains that the reading material in question is still available
4	Responsiveness	OPAC displays search results that do not match what visitors want to search for, making it difficult for visitors to find reading material they want to read
5	Compensation	The Library does not respond to users if the information of reading materials needed by users cannot be found in OPAC

From the above problems, the OPAC service at Riau Islamic University is not optimal. OPAC Universitas Islam Riau needs to evaluate user satisfaction with the system. In this case, it is necessary to conduct an analysis to measure the quality of OPAC services at Riau Islamic University towards user satisfaction by comparing perceptions (reality) with expectations based on 7 dimensions, namely the dimensions of efficiency, reliability, fulfillment (accuracy of promises), privacy (privacy), responsiveness (responsiveness), compensation (compensation), and contact [2].

In a study conducted by Novi Hermaini entitled Analysis of Online Public Access Catalog (OPAC) Service Quality on Student Satisfaction Using the E-Servqual Method with the location of a case study at Riau University, the researcher analyzed the level of student satisfaction with the quality of OPAC services at Riau University and found that several shortcomings were obtained, namely the library staff who did not help users if the information was Needed not found, the location information of reading materials does not match those on the shelves, the availability status is inaccurate, and there are still frequent errors / problems [3]. The researcher explained the recommendation, namely the improvement of OPAC services by maximizing all unsatisfactory services, especially services that are prioritized to be improved by the Riau University Library in the implementation of OPAC services. The researcher conveyed suggestions in his research that for further research, it can take the research population not only limited to Riau University students, but also lecturers and the general public. For this reason, this research will develop previous research in which respondents are not limited to students, but lecturers and the general public will be part of becoming respondents and develop question points on each dimension of e-servqual to get optimal results.

Some of the previous studies that became a reference for researchers as a reference to analyze the level of satisfaction of system users were research conducted by Elma Nabila, Dr. Maya Ariyanti, S.E., M.M., Drs. Sumrahadi, M.M (2018) with the title "Online Service Quality Analysis (E-Servqual) Using the Importance Performance Analysis Method in Bhinneka.com" with the conclusion that the Customer Satisfaction Index of the quality of service felt by consumers is still unsatisfactory [4]. Research conducted by Gita Dwi Saraswati and Fenni Agustina (2021) with the title "Analysis of Indodax Application Service Quality using the E-Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA)" with the conclusion that the responsiveness sub-variable has a negative gap or it can be said that the performance of the responsiveness sub-variable has not been able to meet the expected quality [5]. Research conducted by Diah Pranitasari and Ahmad Nurafif Sidqi (2021) with the title "Shopee Electronic Customer Satisfaction Analysis Using the E-Service Quality and Cartesius Method" with the conclusion that Shopee's customer satisfaction level with the quality of electronic services based on the E-Service Quality method is 99.0% and there are still 1% of service quality that has not met customer expectations [6].

E-servqual in the form of a level that assesses that a website can be used effectively and efficiently in facilitating users or consumers in carrying out work or activities electronically. E-servqual is a method that has seven dimensions, namely: Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact [7].

## 2. RESEARCH METHODS

The framework for the Student Satisfaction Analysis research on OPAC with the E-Servqual method can be seen in the picture below:

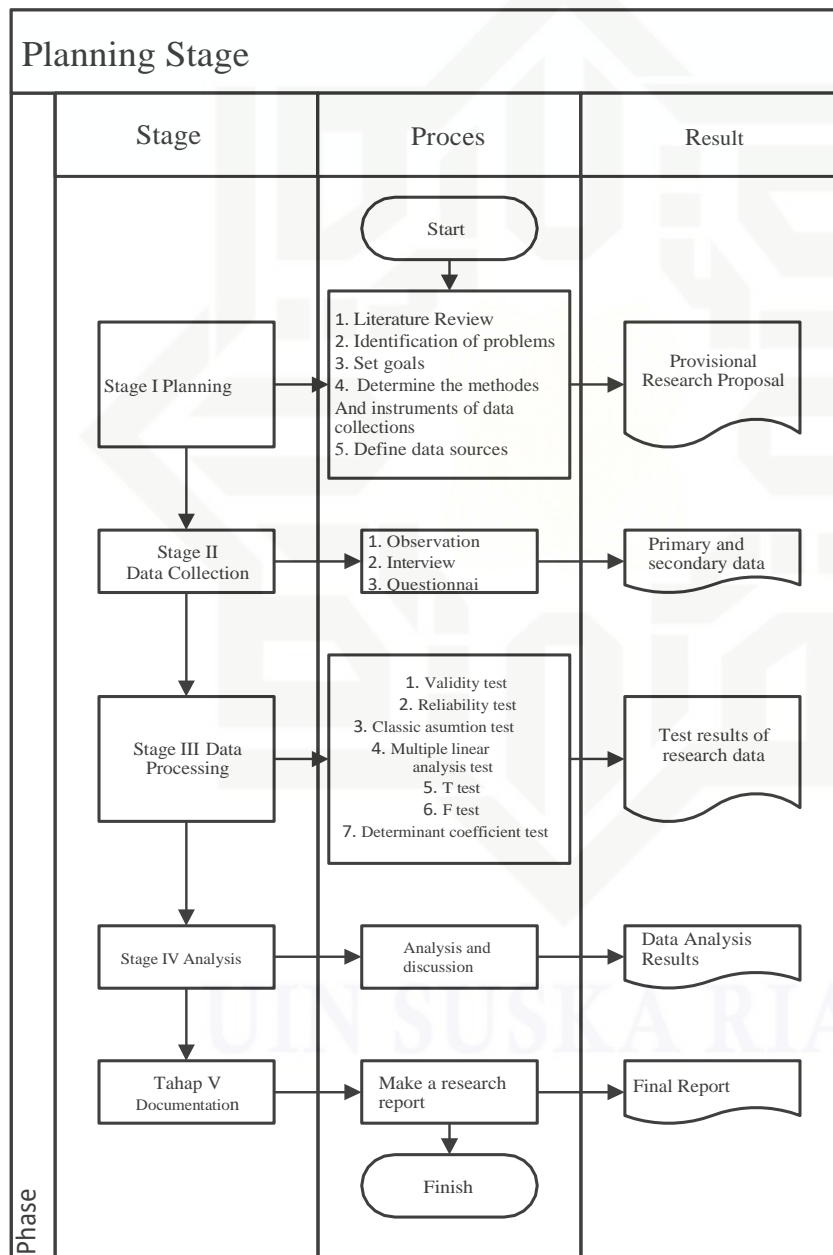


Figure 1. Research Framework

Based on the research framework that has been described, the discussion of each stage can be described as follows:

a. Literature Study

Literature research is used to solve problems in conducting research, literature studies are related to understanding references to the situation to be studied, literature studies are carried out by studying and analyzing theories and information that are the basis for research through journals, books, articles, previous research to determine research topics, identify problems, determine research instruments, and the data collection process [8].

b. Problem Identification

In this study, problem identification was carried out in the research that will be very helpful in solving the problem under study, in problem formulation there are detailed problem boundaries so that the discussion of the problem becomes structured. The formulation of the problem in this study is "Does the quality of OPAC services at Riau Islamic University in terms of efficiency, fulfillment, reability, privacy, responsiveness, compensation, and contact affect user satisfaction?".

c. Determining Data Collection Methods and Instruments

In this study, the questionnaire was used as a data collection method, the type of data collection instrument used was a likert scale.

d. Determining Population and Sample

The entirety of an object to be studied is known as a population. In the research conducted, it has a population, namely students at the Riau Islamic University. As for the results of observations and interviews, data from the Riau Islamic University of Riau was obtained, totaling 20,716 students. The sample is considered to be a representative of the population whose results represent the overall observed symptoms. In determining the number of samples, in this study using the Slovin technique with an error level of 10% can be seen in Equation 1 below:

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

$$N = \frac{20716}{1 + 20716(10\%^2)} \quad (2)$$

$$N = \frac{20716}{1 + 20716(0,01)} \quad (3)$$

$$N = \frac{20716}{208,16} \quad (4)$$

$$N = 99,519 \quad (5)$$

So based on the calculation of the slovin formula the sample obtained was 99.502. The number of samples taken in this study was rounded up to 100 respondents. The sampling method used is the Probability Sampling technique, which is a sampling technique that provides equal opportunities for each element or member of the population to be selected as a member of the sample, with the type of technique being Simple Random Sampling to determine the sample of respondents in this study.

e. Data Collection Methods

1) Observation

At this stage, directly observing the object under study, namely the Online Public Access Catalogue (OPAC) at Riau Islamic University, can be seen in Appendix C, so that it can be directly found and used as report material.

2) Interviews

Interviews were conducted with respondents who used OPAC Universitas Islam Riau. The interviews were conducted in person and indirectly. For direct interviews conducted at Riau Islamic University by presenting several questions related to research, for interviews indirectly conducted through a question form for the resource person to fill in



the answers to each question themselves. The researcher conducted an interview with Teguh Handoyo, S.IP as the OPAC admin located at the Riau Islamic University Library. In addition to admins, researchers also conducted interviews with 8 students of Riau Islamic University.

### 3) Questionnaire

Questionnaire is a data collection technique carried out by giving several questions to respondents who use OPAC UIR.

### f. Data Processing

The data that has been obtained is then processed, as for data processing using IBM SPSS version 22 tools. There are several stages of testing, namely Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Linear Analysis Test, T Test, F Test, and Determinant Coefficient Test.

### g. Analysis of Results and Discussion

At this stage, it is carried out after the data processing process is complete, then the next step is to analyze or test the hypothesis that has been made using the E-Servqual method. As for the research framework of the e-servqual model used in this study, it can be seen in Figure 2.

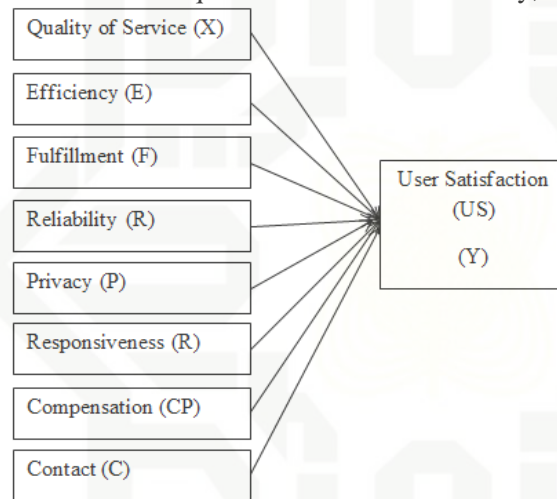


Figure 2. Research Hypothesis

## 2.2 Electronic Service Quality (E-Servqual) Method

E-servqual in the form of a level that assesses that a website can be used effectively and efficiently in facilitating users or consumers in carrying out activities or services electronically, starting from the search and process of the service or thing sought is received [9]. E-servqual is a method that has seven dimensions, namely: Efficiency, is an ease and speed in accessing or using sites [10]. Fulfillment, is something related to a promise of information in the availability of goods that are desired to be achieved. Reliability, is a dimension that has a precise and accurate technical function in a site. Privacy, is something related to the preservation or protection of user information. Responsiveness, which is a dimension used to see how the services provided are in the form of quick responses to users such as handling when problems occur and returning goods or products through the site easily. Compensation, is a dimension to assess the extent to which the site provides compensation to users in the event of problems in terms of service. Contact, a dimension related to the availability of assistance from the site in the form of customer service to be contacted by telephone or online representative.

### 3. RESULTS AND DISCUSSION

The following are the steps of data analysis in the study using SPSS tools, in the analysis of this research data through several tests including the Research Instrument Test consisting of Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test consisting of Normality Test, Multicolonierity Test, and Heterodoxy Test, Multiple Linear Regression Analysis, T Test, F Test, and Determinant Coefficient Test.

#### 3.1 Research Instrument Test

##### 3.1.1 Validity Test

From the results of tests that have been carried out with respondents of 100 students, then (n)=100, r-table of 0.374 and significance level of 0.050, while the validity test criteria are comparing the correlation values of two or more variables with the correlation values in the r-table distribution. If the correlation value obtained is greater than the correlation value in the r distribution table then the instrument is declared valid. Conversely, if the correlation value is less than the correlation value in the r distribution table then the instrument is declared invalid. As for the results of the validity test in this study, it is presented in Table 2.

Table 2. Validity Test Results

Items	r-count	r-table	Information
EF1	0,677	0,374	Meet Validity
EF2	0,765	0,374	Meet Validity
EF3	0,544	0,374	Meet Validity
EF4	0,733	0,374	Meet Validity
RL1	0,865	0,374	Meet Validity
RL2	0,549	0,374	Meet Validity
SLR	0,678	0,374	Meet Validity
RL4	0,782	0,374	Meet Validity
SLT	0,844	0,374	Meet Validity
FF1	0,546	0,374	Meet Validity
FF2	0,581	0,374	Meet Validity
FF3	0,764	0,374	Meet Validity
PV1	0,884	0,374	Meet Validity
PV2	0,773	0,374	Meet Validity
SPP	0,654	0,374	Meet Validity
SPS	0,644	0,374	Meet Validity
SPR	0,711	0,374	Meet Validity
CP1	0,456	0,374	Meet Validity
BPS	0,874	0,374	Meet Validity
BPR	0,745	0,374	Meet Validity
CT1	0,559	0,374	Meet Validity
BTS	0,574	0,374	Meet Validity
US1	0,665	0,374	Meet Validity
US2	0,745	0,374	Meet Validity
PSV	0,467	0,374	Meet Validity

3.1.2. Reliability Test

The results of reliability testing in this study can be seen in Table 3.

Table 3. Reliability Test

Items	Cronbach Alpha	Critical Value	Information
EF1	0,766	0,500	Meeting Reliability
EF2	0,897	0,500	Meeting Reliability
EF3	0,544	0,500	Meeting Reliability
EF4	0,733	0,500	Meeting Reliability
RL1	0,865	0,500	Meeting Reliability
RL2	0,549	0,500	Meeting Reliability
SLR	0,678	0,500	Meeting Reliability
RL4	0,782	0,500	Meeting Reliability
SLT	0,844	0,500	Meeting Reliability
FF1	0,546	0,500	Meeting Reliability
FF2	0,581	0,500	Meeting Reliability
FF3	0,764	0,500	Meeting Reliability
PV1	0,884	0,500	Meeting Reliability
PV2	0,773	0,500	Meeting Reliability
SPP	0,654	0,500	Meeting Reliability
SPS	0,644	0,500	Meeting Reliability
SPR	0,711	0,500	Meeting Reliability
CP1	0,876	0,500	Meeting Reliability
BPS	0,874	0,500	Meeting Reliability
BPR	0,745	0,500	Meeting Reliability
CT1	0,559	0,500	Meeting Reliability
BTS	0,574	0,500	Meeting Reliability
US1	0,665	0,500	Meeting Reliability
US2	0,745	0,500	Meeting Reliability
PSV	0,986	0,500	Meeting Reliability

Based on the reliability test results in Table 3, displaying Cronbach's Alpha > 0.500, it says all items of the questionnaire statement are reliable and used as research instruments.

3.2 Test Classical Assumptions

3.2.1. Normality Test

The results of the normality test in this study can be seen in Table 4.



Figure 2. Normality Test  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTAL
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	66.50
	Std. Deviation	8.337
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

From Table 4, the significance value in the Kolmogorov Smirnov Z test was obtained by 0.118 and Asymp. Sig of 0.200. The results of this value explain that the test results obtained are greater than 0.050, it can be said that the data is distributed normally.

3.2.2. Multicollinearity Test

The results of the normality test in this study can be seen in Table 5.

Table 4. Multicollinearity Test

Model	Understand Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.066	.680		.96	.924		
Efficiency	-.113	.055	-.279	-2.062	.051	.357	2.798
Reliability	.111	.044	.263	2.534	.019	.609	1.641
Fulfillment	.330	.061	.732	5.461	.000	.366	2.734
Privacy	.776	.135	.522	5.744	.000	.795	1.257
Responsiveness	.024	.084	.028	.292	.773	.737	1.356
Compensation	-.061	.080	-.135	-.765	.452	.212	4.710
Contact	.078	.075	.118	1.043	.308	.515	1.941

Based on the test results in the table above, it is shown that the values of Variance Inflation Factor (VIF), variables Efficiency = 2,798, Reliability = 1,641, Fullfilment = 2,734, Privacy= 1,257, Responsiveness = 1,356, Compensation = 4,710, and Contact = 1,941. The seven variables have a VIF value smaller than 5, so it can be said that between free variables, there are no symptoms of multicholnearity.

3.2.3. Heteroskedasticity Test

The results of the heteroskedasticity test in this study can be seen in Table 6.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



Table 5. Heteroskedasticity Test

Model	Understand Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.066	.680		.96	.924		
Efficiency	-.113	.055	-.279	-2.062	.051	.357	2.798
Reliability	.111	.044	.263	2.534	.019	.609	1.641
Fulfillment	.330	.061	.732	5.461	.000	.366	2.734
Privacy	.776	.135	.522	5.744	.000	.795	1.257
Responsiveness	.024	.084	.028	.292	.773	.737	1.356
Compensation	-.061	.080	-.135	-.765	.452	.212	4.710
Contact	.078	.075	.118	1.043	.308	.515	1.941

Based on the results obtained in Table 6, it can be argued that the probability value (Sig.) is greater than 0.050, so the regression model proposed for this study, does not occur symptoms of the classical assumption of heteroskedasticity.

3.2.4. Multiple Linear Regression Analysis

The results of multiple linear regression analysis in this study can be seen in Table 7.

Table 6. Multiple Linear Regression Analysis

Model	Understand Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.066	.680		.96	.924		
Efficiency	-.113	.055	-.279	-2.062	.051	.357	2.798
Reliability	.111	.044	.263	2.534	.019	.609	1.641
Fulfillment	.330	.061	.732	5.461	.000	.366	2.734
Privacy	.776	.135	.522	5.744	.000	.795	1.257
Responsiveness	.024	.084	.028	.292	.773	.737	1.356
Compensation	-.061	.080	-.135	-.765	.452	.212	4.710
Contact	.078	.075	.118	1.043	.308	.515	1.941

Based on the results of regression analysis in Table 7, the equation can be found out multiple linear regression can be seen in Equations 6 and 7.

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + e \tag{6}$$

$$Y = 0,066 + (0,113) + 0,111 + 0,330 + 0,776 + 0,024 + (0,061) + 0,078 + e \tag{7}$$

3.2.5. T Test

The results of the T test in this study can be seen in Table 8.

Hak Cipta Dilindungi  
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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 7. T-test

Model	Understand Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.066	.680		.96	.924		
Efficiency	-.113	.055	-.279	-2.062	.051	.357	2.798
Reliability	.111	.044	.263	2.534	.019	.609	1.641
Fulfillment	.330	.061	.732	5.461	.000	.366	2.734
Privacy	.776	.135	.522	5.744	.000	.795	1.257
Responsiveness	.024	.084	.028	.292	.773	.737	1.356
Compensation	-.061	.080	-.135	-.765	.452	.212	4.710
Contact	.078	.075	.118	1.043	.308	.515	1.941

The rule of thumb on the T test is that the value of  $T > 1,960$ . Figure 4.12 shows that there are 3 accepted hypotheses, namely Hypothesis 2, Hypothesis 3, and Hypothesis 4. There are currently 4 hypotheses that are rejected, namely Hypothesis 1, Hypothesis 5, Hypothesis 6, and Hypothesis 7.

### 3.2.6. Test F

The results of the F test in this study can be seen in Table 9.

Figure 3. Test F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.710	7	2.530	18.614	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.990	22	.136		
	Total	20.700	29			

From Figure 4.13, it can be seen that the significance value is  $0.000 < 0.050$ , so it is stated that the variables Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact affect User Satisfaction.

### 3.2.7. Determinant Coefficient Test

The results of the determinant coefficient test in this study can be seen in Table 10.

Hak Cipta Dilindungi  
 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Table 8. Determinant Coefficient Test  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 <sup>a</sup>	.856	.810	.369

- a. Predictors: (Constant), Contact, Reliability, Privacy, Responsiveness, Fulfillment, Efficiency, Compensation
- b. Dependent Variable: User Satisfaction

Based on the results of the table above, an Adjusted R Square value of 0.810 (81%) can be obtained indicating that the variables Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact contribute an influence of 81% to the User Satisfaction variable, while the remaining 19% is explained by other variables that have not been included in the study.

### 3.3 Results of Analysis and Discussion

The results of the analysis in this study can be seen in Table 11.

Table 9. Analysis Results

No	Hypothesis	Track		Test Result
		From	To	
1	H <sub>1</sub>	Efficiency	User Satisfaction	Rejected
2	H <sub>2</sub>	Reliability	User Satisfaction	Accepted
3	H <sub>3</sub>	Fulfillment	User Satisfaction	Accepted
4	H <sub>4</sub>	Privacy	User Satisfaction	Accepted
5	H <sub>5</sub>	Responsiveness	User Satisfaction	Rejected
6	H <sub>6</sub>	Compensation	User Satisfaction	Rejected
7	H <sub>7</sub>	Contact	User Satisfaction	Rejected

Evaluation of OPAC user satisfaction at Riau Islamic University using the E-Servqual method with hypotheses tested as follows:

1. H1: Efficiency affects User Satisfaction  
From the test results obtained from the statistical t score for the variable Efficiency to User Satisfaction is -2.062. The statistical t value is lower than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H1 or the first hypothesis is rejected. The results of this study are in line with Anwarudin et al. (2022) who stated that Efficiency has no effect on User Satisfaction [4].
2. H2: Reliability affects User Satisfaction  
From the test results obtained from the statistical t score for the reliability variable against User Satisfaction is worth 2,534. The statistical t value is higher than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H2 or the second hypothesis is accepted. The results of this study are in line with Liem et al. (2020) who state that Reliability affects User Satisfaction [14].
3. H3: Fulfillment affects User Satisfaction  
From the test results obtained from the statistical t score for the Fulfillment variable against User Satisfaction is worth 5,461. The statistical t value is higher than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H3 or the

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 Stage: Proof  
 Page: 10 of 10  
 Author: Khofifah, et., al  
 Title: Analysis of User Satisfaction Level Towards Opac Service Quality Using E-Servqual Method



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

third hypothesis is accepted. The results of this study are in line with Liem et al. (2020) who stated that Fulfillment affects User Satisfaction [6].

4. H4: Privacy affects User Satisfaction

From the test results obtained from the statistical t score for the Privacy variable against User Satisfaction is worth 5,744. The statistical t value is higher than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H4 or the fourth hypothesis is accepted. The results of this study are in line with (Kusumawati, Augustinah, Alhabsyi, and Suharyono, 2021) which states that Privacy affects User Satisfaction [8].

5. H5: Responsiveness affects User Satisfaction

From the test results obtained from the statistical t score for the variable Responsiveness to User Satisfaction is worth 0.292. The statistical t value is lower than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H5 or the fifth hypothesis is rejected. The results of this study are in line with Anwarudin et al. (2022) who state that Responsiveness does not affect User Satisfaction.

6. H6: Compensation affects User Satisfaction

From the test results obtained from the statistical t score for the variable Compensation to User Satisfaction is -0.765. The statistical t value is lower than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H6 or the sixth hypothesis is rejected. The results of this study are in line with Rahmawita (2021) which states that Compensation has no effect on User Satisfaction [10].

7. H7: Contact affects User Satisfaction

From the test results obtained from the statistical t score for the Contact variable against User Satisfaction is worth 1,043. The statistical t value is lower than the table t score at the 95% confidence level, which is worth 1,960. From the elaboration indicates that H7 or the seventh hypothesis is rejected. The results of this study are in line with Deo, Sanjaya, and Gandajaya (2017) which states that Contact has no effect on User Satisfaction [11].

#### 4. CONCLUSION

From the results of the research that has been carried out, it can be concluded that there are 3 accepted hypotheses and 4 rejected hypotheses, which shows that there are several shortcomings of the application of OPAC at Riau Islamic University, namely in Efficiency where the application of OPAC is inefficient in searching for reading materials due to the large amount of reading material that is not found, Responsiveness where OPAC often provides information that does not match what is sought, on the Compensation variable which indicates that the library is not responsive to library visitors, as well as the Contact variable where OPAC does not provide complaint services in case of problems or problems.

#### 5. SUGGESTION

It is hoped that subsequent researchers will develop the E-Servqual method with a combination of several methods related to User Satisfaction Evaluation, and subsequent researchers can research OPAC in other locations.



## ACKNOWLEDGEMENT

The author would like to thank the lecturers of the Information Systems Study Program for the guidance, direction, and knowledge given to the author, and do not forget to also thank the author for giving the author's parents for all the prayers, hopes, support and affection that have been given. Hopefully this research will be useful for science and it is hoped that it will continue to be developed again for future researchers.

## REFERENCE

- [1] Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- [2] Baber, H. (2019). E-Servqual and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer's Perspective. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(1), 169-175.
- [3] Angraini, A., & Hermaini, N. (2018). Analisis Kualitas Layanan Opac Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 67-72.
- [4] Nabila, E., Ariyanti, M., & Sumrahadi, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis pada Bhinneka. *Com. eProceedings of Management*, 5(1).
- [5] Saraswati, G. D., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3), 425-434.
- [6] Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(02), 12-31.
- [7] Rahayu, K. S. (2021). E-Servqual On E-Trust, E-Satisfaction And Online Repurchase Intention. *Review of International Geographical Education Online*, 11(4).
- [8] Kusumawati, A., Augustinah, F., Alhabsyi, T., & Suharyono, S. (2021). The E-Servqual Effect On The Stickiness Intention Of Marketplace During COVID-19 Pandemic: An Empirical Study In Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 573-581.
- [9] Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking Dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 77-84.

- [10] Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2019). Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 2(1), 55-63.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

IZIN PENELITIAN DAN PUBLIKASI

1. Surat Izin Penelitian dari Universitas Islam Riau



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
 PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

جامعة الإسلامية الرiau  
 PERPUSTAKAAN

Alamat: Jalan Komodoriti Nawalari No. 113, Mahligan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 20214  
 Telp. +62 761 874874 Fax. +62761 874834 Email info@iur.ac.id Website www.iur.ac.id

Nomor : DII /E-IIR/27-PSTK/2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 18 Januari 2022 M  
 15 Jumadil Akhir 1443 H

Kepada Yth,  
 Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
 UIN Suska Riau  
 di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr., Wb.


Dengan Hormat, kami mendoakan Bapak dalam keadaan sehat walafiat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan dengan surat Bapak nomor : B. 10839/F.V/PP.00.9/12/2021 tanggal 08 Desember 2021, perihal permohonan izin Penelitian dan pengambilan data tugas akhir/skripsi atas nama :

No	Nama	NIM	Prodi	Semester
1.	Khoffah Incha Aggasy	11850320412	Sistem Informasi	VI (Tahun)

Dengan ini kami sangat menerima dengan baik mahasiswa tersebut untuk melakukan Penelitian di lingkungan Perpustakaan Universitas Islam guna melengkapi data pada penelitian yang berjudul : "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Acces Catalog (OPAC) Menggunakan Metode E-Surveyal di Universitas Islam Riau". Namun demikian, kami meminta kerjasama Bapak untuk menyerahkan 1 exemplar laporan hasil penelitiannya ke Perpustakaan Universitas Islam Riau.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak diucapkan terima kasih.

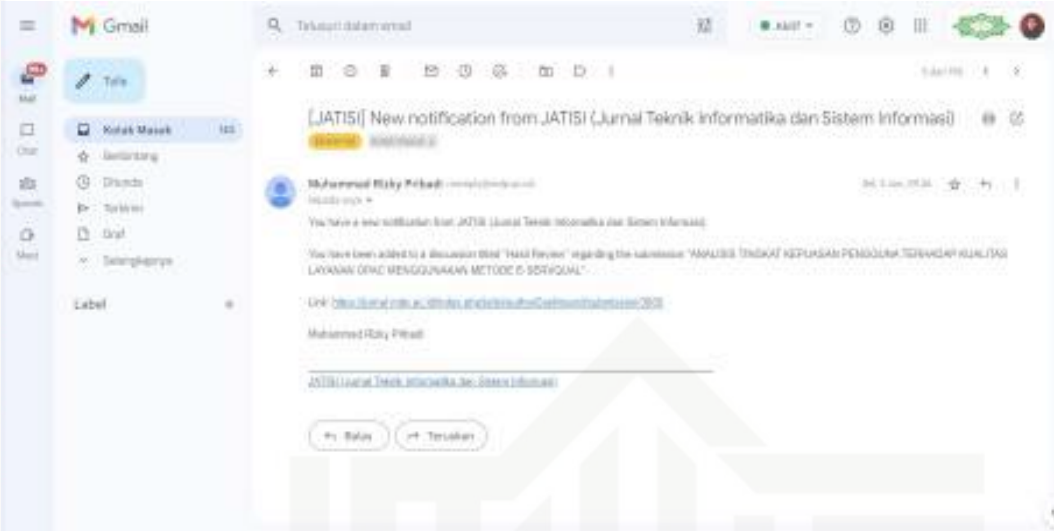


Wassalam,  
 Kepala Perpustakaan  
 Dr. Siti Masliah, S.Sos., M.Si  
 NPK. 070802444



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Email Perbaikan Jurnal



3. Email Konfirmasi Publikasi Jurnal



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska 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.

## LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA

### 1. Hasil Wawancara dengan Admin OPAC

#### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang melakukan wawancara dibawah ini :

**Nama** : Khoififah Incha Aggasy  
**Program Studi** : Sistem Informasi  
**Semester** : VII (Tujuh)  
**Universitas** : UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Menerangkan telah melakukan wawancara Tugas Akhir dengan narasumber :

**Nama** : Teguh Handoyo, S.IP.  
**Jabatan** : Staff Bagian Pelayanan Perpustakaan UIR  
**Hari, Tanggal** : Kamis, 13 Januari 2022  
**Tempat** : Perpustakaan Universitas Islam Riau

Demikianlah surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 17 Januari 2021  
 Staff Bagian Pelayanan Perpustakaan UIR  
 Universitas Islam Riau

**Teguh Handoyo, S.IP.**  
 NIP/NIK. 17070264

UIN SUSKA 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.

### TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip wawancara ini merupakan hasil wawancara Mata Kuliah Tugas Akhir yang dilakukan pada Universitas Islam Riau dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Online Public Access Catalogue* Menggunakan Metode *F-Serisqual*".

**Peneliti** : Khofifah Incha Aggasy  
**Narasumber** : Teguh Handoyo, S.IP.  
**Jabatan** : Staf Bagian Pelayanan Perpustakaan UIR  
**Lokasi** : Universitas Islam Riau  
**Hari, Tanggal** : Kamis, 13 Januari 2022

1. Menurut anda apa itu OPAC dan tujuan dari penerapan OPAC?

**Jawab** : OPAC merupakan singkatan dari *Online Public Access Catalogue*, tujuan dari OPAC itu untuk mempermudah pencarian koleksi bahan bacaan pada Perpustakaan. Cara penggunaannya dengan memasukkan kata kunci yang berkaitan dengan bahan yang dicari, maka akan menghasilkan subjek yang berkaitan dengan kata kunci yang dicari.

2. Sejak kapan OPAC UIR ini digunakan?

**Jawab** : OPAC UIR digunakan sejak tahun 2010.

3. Bagaimana cara admin update bahan bacaan yang ada pada Perpustakaan?

**Jawab** : OPAC UIR sudah otomatis, dan OPAC juga memiliki beberapa akses yang berbeda antara pengguna dan admin, jika ada tambahan buku bacaan baru maka akan diinput admin dengan menetikkan biodata buku.

UIN SUSKA 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.

4. Siapa saja pengguna OPAC UIR?

**Jawab :** Mayoritas penggunanya itu Mahasiswa, tetapi seluruh bagian yang ada pada UIR termasuk Dosen dan Pegawai juga dapat menggunakan OPAC.

5. Apakah OPAC sudah aktif digunakan oleh pengguna untuk pencarian bahan bacaan?

**Jawab :** Belum, karena kebanyakan mahasiswa yang terbiasa dan sering mengunjungi perpustakaan tahu letak dan posisi bahan bacaan yang mereka inginkan atau mereka cari.

6. Apa saja fitur yang ada pada OPAC?

**Jawab :** Data Buku yang terdiri dari Judul, Pengarang, Tahun, Penerbit, ISBN, Cover Buku dan Keterangan Tersedia atau Tidak.

7. Ada berapa orang Admin yang mengelola OPAC UIR?

**Jawab :** Untuk Admin OPAC ada 3 orang.

8. Jika terjadi Error atau masalah yang terdapat pada OPAC UIR, siapa yang bertanggung jawab terhadap penanganan dan perbaikan sistem?

**Jawab :** Jika sifat Error-nya ringan, akan dihandle oleh Admin OPAC itu sendiri, tetapi jika Error yang terjadi tergolong berat, maka masalah tersebut akan dilimpahkan kepada Infokom atau IT Universitas.

9. Apa saja kendala dalam penerapan OPAC UIR?

**Jawab :** Salah satu kendala yang sering terjadi yaitu ketidakkonsistenan data yang pada OPAC dengan posisi bahan bacaan yang mana sering bahan bacaan yang dicari tidak ditemukan dirak yang ditunjukkan pada opac, penyebabnya karena pengunjung



**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.

perpustakaan sering meletakkan kembali bahan bacaan tidak sesuai dengan tempatnya.

10. Menurut anda, apakah OPAC mampu membantu pengguna dalam pencarian bahan bacaan secara daring?

**Jawab :** Sangat membantu karena pada OPAC tertera jika bahan bacaan yang dicari tersedia atau tidak.

11. Apakah pihak perpustakaan pernah melakukan sosialisasi penggunaan OPAC UIR?

**Jawab :** Ada, rutin dilaksanakan setiap tahun ajaran baru untuk mahasiswa baru UIR, dan kegiatan sosialisasi ini sudah diterapkan sejak tahun 2013.

12. Apakah OPAC UIR sudah pernah dilakukan survey atau analisis tingkat kepuasan pengguna?

**Jawab :** Sudah pernah dalam bentuk angket dan juga Kotak Saran.

13. Ada berapa mahasiswa aktif yang menggunakan OPAC UIR?

**Jawab :** mahasiswa yang tercatat menjadi anggota Perpustakaan yaitu 20.000 orang.

14. Apa harapan kedepannya terkait dengan OPAC UIR?

**Jawab :** harapannya agar nanti OPAC juga menyediakan e-Book tiap buku yang ada di Perpustakaan.

Pekanbaru, 17 Januari 2022

Staff Bagian Pelayanan Perpustakaan UIR

Teguh Handoyo, S.IP.

NIP/NIK. 170702648

UIN SUSKA 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.

2. Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Rahmat Setiawan

**TRANSKIP WAWANCARA**

Transkrip wawancara ini merupakan hasil wawancara Mata Kuliah Tugas Akhir yang dilakukan pada Universitas Islam Riau dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Online Public Access Catalogue* Menggunakan Metode *E-Servqual*".

**Peneliti** : Khoififah Incha Aggasy  
**Narasumber** : Rahmat Setiawan  
**NIM** : 18662872  
**Prodi** : Manajemen  
**Fakultas** : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau  
**Hari, Tanggal** : Senin, 30 Mei 2022

1. Menurut anda apa itu OPAC dan tujuan dari penerapan OPAC?  
**Jawab** : Media online penyimpanan dan penelusuran koleksi. OPAC diharapkan dapat mengotomatiskan sistem perpustakaan.
2. Apa saja fitur yang dapat digunakan pada OPAC Universitas Islam Riau?  
**Jawab** : Akses skripsi dan penelitian.
3. Menurut anda, apakah dari segi tampilan dan tata letak fitur mudah dipahami dan mudah untuk diakses?  
**Jawab** : Terlalu simple dan membutuhkan banyak perbaikan
4. Apakah anda sering menggunakan OPAC dan seberapa sering anda mengakses OPAC Universitas Islam Riau?  
**Jawab** : Jarang
5. Menurut anda, selama anda menggunakan OPAC adakah masalah/ kendala/ hambatan yang anda alami? Berupa apa masalah tersebut?

UIN SUSKA 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.

**Jawab :** User interface yang kurang menarik dan metode sortir yang tidak terstruktur dengan baik

6. Menurut anda, apakah OPAC menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau butuhkan?

**Jawab :** Ya

7. Menurut anda, apakah penerapan OPAC sudah dilaksanakan dengan baik?

**Jawab :** Belum

8. Apakah selama menggunakan OPAC, anda pernah mengikuti sosialisasi atau penyuluhan penggunaan OPAC oleh pihak Kampus? Jika ada, berapa kali anda mengikuti sosialisasinya?

**Jawab :** Tidak

9. Bagaimana tanggapan anda tentang OPAC Universitas Islam Riau? Apakah ada harapan atau rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan OPAC kedepannya?

**Jawab :** Memperbaiki user interface agar lebih menarik dan memaksimalkan search engine dari OPAC

10. Apakah anda merasa senang menggunakan OPAC

**Jawab :** Mungkin

Pekanbaru, 30 Mei 2022

**Rahmat Setiawan**

NIM. 18662872

UIN SUSKA RIAU

### 3. Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Gilang Nugroho

#### TRANSKIP WAWANCARA

Transkrip wawancara ini merupakan hasil wawancara Mata Kuliah Tugas Akhir yang dilakukan pada Universitas Islam Riau dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Online Public Access Catalogue* Menggunakan Metode *E-Servqual*".

**Peneliti** : Khoiffah Incha Aggasy  
**Narasumber** : Gilang Nugroho  
**NIM** : 19728222  
**Prodi** : Manajemen  
**Fakultas** : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
**Hari, Tanggal** : Selasa, 31 Mei 2022

1. Menurut anda apa itu OPAC dan tujuan dari penempatan OPAC?

**Jawab** : OPAC merupakan sistem informasi yang digunakan untuk membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari bahan bacaan yang ingin dibaca.

2. Apa saja fitur yang dapat digunakan pada OPAC Universitas Islam Riau?

**Jawab** : Terdapat menu pencarian bahan bacaan.

3. Menurut anda, apakah dari segi tampilan dan tata letak fitur mudah dipahami dan mudah untuk diakses?

**Jawab** : Dari segi tampilan sudah bagus, hanya saja untuk akses hanya bisa melalui komputer perpustakaan.

4. Apakah anda sering menggunakan OPAC dan seberapa sering anda mengakses OPAC Universitas Islam Riau?

**Jawab** : Tidak terlalu sering, terkadang saya mencari bahan bacaan tidak melalui OPAC.

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 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 meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menurut anda, selama anda menggunakan OPAC adakah masalah/ kendala/ hambatan yang anda alami? Berapa apa masalah tersebut?

**Jawab :** Menurut saya OPAC memiliki akses yang cukup lambat, lalu fasilitas yang diberikan juga kurang jadinya saat pengunjung ramai, pengunjung jadi antri untuk menggunakan OPAC.

6. Menurut anda, apakah OPAC menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau butuhkan?

**Jawab :** Sesuai

7. Menurut anda, apakah penerapan OPAC sudah dilaksanakan dengan baik?

**Jawab :** Mungkin

8. Apakah selama menggunakan OPAC, anda pernah mengikuti sosialisasi atau penyuluhan penggunaan OPAC oleh pihak Kampus? Jika ada, berapa kali anda mengikuti sosialisasinya?

**Jawab :** Tidak pernah

9. Bagaimana tanggapan anda tentang OPAC Universitas Islam Riau? Apakah ada harapan atau rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan OPAC kedepannya?

**Jawab :** Semoga pihak UIR bisa menambah fasilitas dan juga layanan contact agar saat ada masalah bisa langsung lapor tanpa mencari-cari petugas.

10. Apakah anda merasa senang menggunakan OPAC

**Jawab :** Senang

Pekanbaru, 31 Mei 2022

*Gilang Nugroho*  
**Gilang Nugroho**

NIM. 19728222

UIN SUSKA 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.

4. Hasil Wawancara dengan Mahasiswi Sridevi Ayunda

**TRANSKIP WAWANCARA**

Transkrip wawancara ini merupakan hasil wawancara Mata Kuliah Tugas Akhir yang dilakukan pada Universitas Islam Riau dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Online Public Access Catalogue* Menggunakan Metode *E-Servqual*".

**Peneliti** : Khoififah Incha Aggasy  
**Narasumber** : Sridevi Ayunda  
**NIM** : 19827390  
**Prodi** : Ilmu Pemerintahan  
**Fakultas** : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau  
**Hari, Tanggal** : Selasa, 31 Mei 2022

1. Menurut anda apa itu OPAC dan tujuan dari penerapan OPAC?  
**Jawab** : OPAC adalah sistem yang disediakan di Perpustakaan untuk mencari buku dengan keterangan ketersediaan.
2. Apa saja fitur yang dapat digunakan pada OPAC Universitas Islam Riau?  
**Jawab** : Menu cari buku.
3. Menurut anda, apakah dari segi tampilan dan tata letak fitur mudah dipahami dan mudah untuk diakses?  
**Jawab** : Tampilan dengan tema gelap menurut saya tidak enak untuk dipandang.
4. Apakah anda sering menggunakan OPAC dan seberapa sering anda mengakses OPAC Universitas Islam Riau?  
**Jawab** : Hanya mengakses saat butuh mencari buku di Perpustakaan, jadi tidak sering.

UIN SUSKA 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 mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menurut anda, selama anda menggunakan OPAC adakah masalah/ kendala/ hambatan yang anda alami? Berapa apa masalah tersebut?

**Jawab :** Sering error dan keterangan tidak sesuai dengan realita misalnya di OPAC keterangan bukunya tersedia dan bisa dipinjam, ternyata saat dicek ternyata buku yang ingin dipinjam tidak ditemukan.

6. Menurut anda, apakah OPAC menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau butuhkan?

**Jawab :** Kurang

7. Menurut anda, apakah penerapan OPAC sudah dilaksanakan dengan baik?

**Jawab :** Masih perlu tinjauan oleh pihak perpustakaan.

8. Apakah selama menggunakan OPAC, anda pernah mengikuti sosialisasi atau penyuluhan penggunaan OPAC oleh pihak Kampus? Jika ada, berapa kali anda mengikuti sosialisasinya?

**Jawab :** Tidak pernah

9. Bagaimana tanggapan anda tentang OPAC Universitas Islam Riau? Apakah ada harapan atau rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan OPAC kedepannya?

**Jawab :** Semoga pihak UIR lebih peka lagi dengan kondisi perpustakaan agar memberikan layanan terbaik.

10. Apakah anda merasa senang menggunakan OPAC

**Jawab :** Senang

Pekanbaru, 31 Mei 2022

**Sridevi Arunda**

NIM. 19827390

UIN SUSKA 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.

## LAMPIRAN C

### KUESIONER PENELITIAN

**KUESIONER PENELITIAN**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP**  
**KUALITAS LAYANAN *ONLINE PUBLIC ACCESS***  
***CATALOGUE* MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**



***Assalamualaikum Wr. Wb***

Dengan hormat, bersama dengan ini saya meminta bantuan kepada saudara/i pengguna OPAC UIR khususnya mahasiswa aktif di Universitas Islam Riau untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya kerjakan. Penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi Sistem Informasi di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Kuesioner ini disebarakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap OPAC di Universitas Islam Riau menggunakan Metode E-Servqual. Jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan dipergunakan seperlunya untuk menunjang penyusunan laporan penelitian ini. Untuk itu saya berharap saudara/i dapat menjawab setiap pertanyaan dengan apa adanya, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi yang saudara/i alami tanpa pengaruh dari orang lain.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

UIN SUSKA RIAU

Khofifah Incha Aggasy

**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.

**KUESIONER PENELITIAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN *ONLINE PUBLIC ACCESS*  
*CATALOGUE* MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

**A. Identitas Responden**

(silah titik-titik pada pertanyaan dan pilih salah satu atau beri tanda

pada jawaban sesuai dengan kondisi anda)

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Jurusan : \_\_\_\_\_
4. Fakultas : \_\_\_\_\_
5. Semester : \_\_\_\_\_
6. Usia : \_\_\_\_\_

Pekanbaru, 2021

(\_\_\_\_\_)

UIN SUSKA 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.

**B. Petunjuk Pengisian Kuisioner**

1. Pengisian kuisioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara/i akan dirahasiakan oleh peneliti.
2. Setiap pernyataan telah disediakan empat buah jawaban. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi saudara/i dengan cara memberi tanda centang (✓).
3. Skala Penilaian :
  - a. Sangat Tidak Setuju (STS)
  - b. Tidak Setuju (TS)
  - c. Setuju (S)
  - d. Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
<b>Efisiensi</b>					
1	OPAC UIR mudah diakses				
2	Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan				
3	Pengguna mendapatkan informasi bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat				
4	Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC UIR sesuai dengan yang ada di rak				
<b>Kondelan</b>					
5	OPAC UIR dapat diakses kapan saja dan dimana saja				
6	OPAC UIR mudah ditemukan di search engine				
7	Layanan OPAC UIR memiliki fitur yang lengkap dan jelas				
8	OPAC UIR tidak pernah mengalami masalah/error				
9	Link-link yang tersedia di OPAC UIR berfungsi baik dan menampilkan halaman yang sesuai				
<b>Pemenuhan Janji</b>					

10	Semua informasi yang ada di OPAC UIR adalah benar				
11	Stok bahan bacaan yang tersedia di OPAC UIR dapat ditemukan di rak				
12	OPAC UIR memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan				
Privasi					
13	OPAC UIR melindungi informasi data anggota atau data peminjam				
14	OPAC UIR tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun				
Daya Tanggap					
15	OPAC UIR menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna				
16	OPAC UIR menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna				
17	Waktu respon setiap proses dalam OPAC UIR dibatasi dengan cepat				
Kompetensi					
18	Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UIR				
19	Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC UIR				
20	OPAC UIR menyediakan layanan penggantian bahan bacaan yang tidak sesuai dengan informasi di sistem				
Kontak					
21	OPAC UIR menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan				
22	OPAC UIR menyediakan layanan customer service secara online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan				

#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska 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.

## LAMPIRAN D

### DOKUMENTASI PENELITIAN

1. Dokumentasi Wawancara dengan Admin OPAC



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.

2. Jawaban Kuesioner yang disebarakan sebagai sampel awal

(a) Jawaban Kuesioner Variabel *Efficiency-Privacy*

EF1	EF2	EF3	EF4	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	FF1	FF2	FF3	PV1
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3
3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3
2	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3
3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3

(b) Jawaban Kuesioner Variabel *Responsiveness-User Satisfaction*

PV2	RP1	RP2	RP3	CP1	CP2	CP3	CT1	CT2	US1	US2	US3	TOTAL
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	87
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	95
4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	87
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	86
3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	82
3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	74

**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.

4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	90
3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	3	75
4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	4	69
4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	4	4	81
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	64
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	92
3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	68
3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	60
3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	68
3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3	77
3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	65
4	3	3	3	4	2	3	3	1	2	3	4	73
3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	76
3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	72
4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	74
3	3	3	3	2	4	2	3	1	3	3	3	79
3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	81
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	72
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	81
2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	76
2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	72
3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	64
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	80
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	78



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Khofifah Incha Aggasy dilahirkan di Desa Langsung Hulu, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau, pada tanggal 2 Februari 2000. Khofifah merupakan anak pertama dari empat orang bersaudara dari pasangan Bapak *Alm* Anis Turbagio dan Ibu Suwarsih selaku orang tua. Penulis beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Kelurahan Desa Langsung Hulu, Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Penulis dapat dihubungi melalui Telepon/Whatsapp pada nomor : 0812-5795-4440 dan email: khofifahinchaaggasy2@gmail.com. Riwayat

pendidikan penulis yaitu bersekolah di Taman Kanak-Kanak Kenari Desa Langsung Hulu pada tahun 2005-2006, pada tahun 2006-2012 menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 019 Desa Langsung Hulu, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke tahap Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 06 Sentajo Raya pada tahun 2012-2015, melanjutkan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2015- 2018 di SMA Negeri 2 Sentajo Raya, dan di tahun 2018 melanjutkan pendidikan pada Perguruan Tinggi UIN SUSKA RIAU dengan Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi. Pada tanggal 24 Agustus 2020-30 September 2020 penulis melaksanakan Kerja Praktek di Pangkalan Gas LPG Araya 8283 KG Di Kecamatan Sentajo Raya yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Pasar Karya Desa Langsung Hulu, Sentajo Raya, dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Desa Sukaraya, Kecamatan Logas Tanah Darat, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.