

**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.

**ANALISIS KUALITAS SISTEM SLIMS TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR

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

Oleh:



M. YOGA PANGESTU

11950314886



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS SISTEM SLIMS TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. YOGA PANGESTU
11950314886

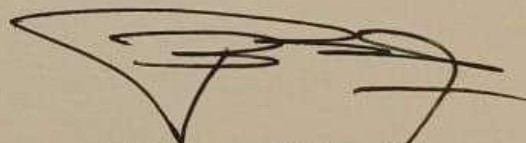
Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 10 Juli 2024

Ketua Program Studi



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

Pembimbing



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

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS SISTEM SLIMS TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE *E-SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. YOGA PANGESTU
11950314886


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 25 Juni 2024

Pekanbaru, 25 Juni 2024

Mengesahkan,

Ketua Program Studi




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

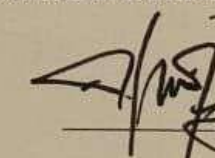


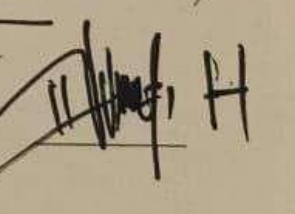
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

Anggota 2 : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.



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 peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti 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 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 mengumunkan 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 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 diuraikan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 25 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,

M. YOGA PANGESTU
NIM. 11950314886

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. Shalawat beserta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan "*Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala Ali Sayyidina Muhammad*". Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafa'at-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*. Kupersembahkan hadiah istimewa karya kecil ini sebagai salah satu bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepadamu orang tuaku tercinta, ayah dan bunda.

Ayah dan bundaku tersayang terima kasih untuk setiap perjuangan yang kalian usahakan, doa yang selalu kalian berikan disetiap sujud panjangmu, membimbing, dan mendorong saya dalam kebaikan, serta selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan tiada cara yang dapat membalas semua yang telah kalian lakukan. Untuk itu saya anakmu ini selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan bunda agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada abang dan adik yang sangat saya cintai. Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, doa, dan dukungan yang tiada hentinya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang selama ini sudah mewariskan ilmu, motivasi, dan arahan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Kemudian terima kasih untuk teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi, semoga selalu diberikan rahmat serta karunia-Nya, dan dilimpahkan kemudahan dengan berlipat ganda. *Aamiin*.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

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



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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 sekaligus sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan membimbing peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Mustakim, ST., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik yang dimana telah memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penelitian ini.
8. Ibu Angraini, S.Kom., M.Eng., Ph.D sebagai penguji satu yang berkenan memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini.
9. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai penguji dua yang berkenan memberikan saran dan masukan untuk penelitian ini.
10. Sebagai ungkapan terima kasih, Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada orang tua tercinta Ayahanda Gatot Juarsono dan Ibunda Rosmeliana yang selalu menjadi penyemangat peneliti sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan peneliti.

1. Kepada cinta kasih kedua saudara-saudari peneliti, Yola Fitriana dan Yona Yasriyyah. Terima kasih karena kalian merupakan semangat dan motivasi abang pertama kalian ini untuk melakukan penelitian ini.
2. Kepada teman-teman seperjuangan selama masa kuliah yang saling melengkapi satu sama lain dan seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019.
3. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan karya tulis tingkat akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran dapat diajukan melalui email 11950314886@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 10 Juli 2024

Peneliti,

M. YOGA PANGESTU

NIM. 11950314886

UIN SUSKA RIAU



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Yoga Pangestu

NIM : 11950314886

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 14 Juli 2001

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

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

ANALISIS KUALITAS SISTEM (SLIMS TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DENGAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS

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. Apa bila 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, 15 Juli 2024
Yang membuat pernyataan


M. YOGA PANGESTU
NIM : 11950314886

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Politeknik Negeri Bengkalis

Jl. Bathin alam, Sungai Alam Bengkalis-Riau 28711

SURAT KETERANGAN PENERIMAAN NASKAH JURNAL

Nomor:25/ISI/Vol IX.1/2024

Dewan editor Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika telah menerima artikel berikut:

Penulis : M Yoga Pangestu, Eki Saputra, Angraini, Muhammad Luthfi Hamzah
Judul : Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis
Asal Instansi : Universitas Sultan Syarif Kasim

Menyatakan bahwa artikel tersebut telah memenuhi kriteria Penulisan Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis dan akan diterbitkan pada Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bengkalis, 07 Juni 2024

Ketua Dewan Editor




Agus Tedyana



Jurnal Inovtek Polbeng

Seri Informatika



Pemodelan Estimasi Kelulusan Mahasiswa Berbasis Data Akademik Melalui Regresi Linier Berganda

Rita Hariningrum, Yogatama Yogatama, Sukarno Budi Utomo

Pengembangan Knowledge Management System Untuk Peningkatan Pemahaman Pegawai Di Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kota Medan

Azra Diro Syazwina, Ali Ikhwan

Prediksi Nilai Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Sebuah Perusahaan Pariwisata Menggunakan Metode Arima Dan Fuzzy Time Series

Lisna Wati, Achmad Solichin

Sistem Notifikasi dan Kontrolling Smart Home Berbasis Internet of Things

Ani Mardhatillah, Dahliyusmanto

Klasifikasi Tulang Tengkorak Berdasarkan Jenis Kelamin dalam Antropologi Forensik Menggunakan Metode Support Vector Machine

Siti Sri Rahayu, Iis Afrianty, Elvia Budianita, Fadhilah Syafria

Sentimen Analisis Pada Ulasan Aplikasi Ajaib Di Google Play Store Dengan Algoritma Support Vector Machine

Alfi Syahri, Angraini Angraini, Fitriani Muttakin

Komparasi Algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM) pada Analisis Sentimen Capcut

Charles Zai, Auliya Rahman Isnain

Sistem Monitoring Perkembangan Siswa Di Sekolah Dasar Menggunakan Metode Peer Comparison Berbasis Website

Dwi Gustantia, Samsudin Samsudin

Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis

M Yoga Pangestu, Eki Saputra, Angraini Angraini, Muhammad Luthfi Hamzah

Deteksi Kepribadian Melalui Margin Pada Tulisan Tangan Menggunakan Random Forest

Agung Gumilang, Soffiana Agustin

Optimasi Algoritma Support Vector Machine Dengan Menggunakan Feature Selection Gain Ratio Untuk Analisis Sentimen

Mochamad Amzah Yamin, Kusnadi Kusnadi, Luhur Bayuaji

Rancang Bangun Sistem Realtime Notification Progress to Customer Berbasis Website

Dita Aulia Novtarina, Feri CandraAmri

Klasifikasi Kualitas Permukaan Jalan Raya Menggunakan Metode Cnn Berbasis Arsitektur Xception

Ridol Liusman Gaho, Irsan Taufik Ali, Esa Prakasa





DAFTAR ISI

1	Aplikasi Metrik Kesehatan Pribadi dengan Framework hGraph	1 - 13
2	Sistem Informasi Monitoring Insyira Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Agile Development	14 - 29
3	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Linkaja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano	30 - 41
4	Implementasi The Concurrent Development Model Untuk Membangun Learning Management System	42 - 53
5	A TOPSIS Framework for Supplier Selection Problem	54 - 64
6	Klasifikasi Tumor Otak Menggunakan Convolutional Neural Network	65 - 79
7	Analisa Marketplace Facebook terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Metode E-Servqual	80 - 94
8	Penggunaan Metode FMEA dalam Penilaian Manajemen Risiko Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit	95 - 109
9	Evaluation Of It Governance Based On Spbe Using Cobit 2019 And ISO/IEC 38500:2015	110 - 125
10	Design of Cybersecurity Maturity Assessment Framework Using NIST CSF v1.1 and CIS Controls v8	126 - 139
11	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction	140 - 152
12	Deteksi Plagiat Tesis Berbahasa Indonesia Menggunakan Metode Cosine Similarity	153 - 167
13	Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Kabupaten Toraja Utara Menggunakan User Centered Design dan WebQual 4.0	168 - 181
14	Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi Transportasi Online maxim	182 - 191
15	Pemodelan Estimasi Kelulusan Mahasiswa Berbasis Data Akademik Melalui Regresi Linier Berganda	192 - 202
16	Pengembangan Knowledge Management System Untuk Peningkatan Pemahaman Pegawai Di Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kota Medan	203 - 213
17	Prediksi Nilai Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Sebuah Perusahaan Pariwisata Menggunakan Metode Arima Dan Fuzzy Time Series	214 - 227
18	Sistem Notifikasi dan Kontrolling Smart Home Berbasis Internet of Things	228 - 242
19	Klasifikasi Tulang Tengkorak Berdasarkan Jenis Kelamin dalam Antropologi Forensik Menggunakan Metode Support Vector Machine	243 - 256
20	Sentimen Analisis Pada Ulasan Aplikasi Ajaib Di Google Play Store Dengan Algoritma Support Vector Machine	257 - 271
21	Komparasi Algoritma Naive Bayes dan Support Vector Machine (SVM) pada Analisis Sentimen Capcut	272 - 285



22	Sistem Monitoring Perkembangan Siswa Di Sekolah Dasar Menggunakan Metode Peer Comparison Berbasis Website	286 - 298
23	Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis	299 - 310
24	Deteksi Kepribadian Melalui Margin Pada Tulisan Tangan Menggunakan Random Forest	311 - 325
25	Optimasi Algoritma Support Vector Machine Dengan Menggunakan Feature Selection Gain Ratio Untuk Analisis Sentimen	326 - 340
26	Rancang Bangun Sistem Realtime Notification Progress to Customer Berbasis Website	341 - 353
27	Klasifikasi Kualitas Permukaan Jalan Raya Menggunakan Metode Cnn Berbasis Arsitektur Xception	354 - 365
28	Pengklastran Dan Segmentasi Karakteristik Donatur Sedekah Daring Dengan Teknik Penambangan Data	366 - 380
29	Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Seminar Praktisi Polbeng Berbasis Web Menggunakan Metode Extreme Programming	381 - 395
30	Pengembangan Sistem Deployment Deteksi untuk Kista Ginjal pada Citra Ct Scan dengan Metode Yolo	396 - 407
31	Pengaruh Image Enhancement Contrast Stretching dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	408 - 419
32	Pengaruh Contrast Limited Adaptive Histogram Equalization dalam Klasifikasi CT-Scan Tumor Ginjal menggunakan Deep Learning	420 - 433
33	Post-COVID-19 Software Development Life Cycle Method Analysis: A Literature Review	434 - 449
34	Prediksi Harga Bitcoin Menggunakan Algoritma Long Short Term Memory (LSTM)	450 - 459
35	Penerapan Algoritma Cerdas Bidirectional Encoder Representations From Transformers Dalam Menganalisis Opini Publik Terhadap Produk Yang Mengalami Boikot	460 - 473

Analisis Kualitas Sistem SLIMS Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

M Yoga Pangestu¹, Eki Saputra², Angraini³, Muhammad Luthfi Hamzah⁴

^{1,2,3,4} Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Riau, Indonesia

E-mail: 11950314886@students.uin-suska.ac.id¹, eki.saputra@uin-suska.ac.id², Angraini@uin-suska.ac.id³, Muhammad.luthfi@uin-suska.ac.id⁴

Abstract – SLIMS at the XYZ University library has been built since 2014 and began to be implemented in 2018 and has been running until now. During implementation there were several problems, including incomplete book collections, this caused students to prefer choosing books manually. Apart from that, sometimes there are still some problems that occur when processing the data used. Many users still don't understand how to use SLIMS. This research aims to measure the level of user satisfaction and provide suggestions for improving the SLIMS system. The method used in this research is E-Servqual which has 5 variables in this method and the Importance Performance Analysis method is used to compare user assessments of the level of importance of service quality. The data obtained from this research was distributing questionnaires to a sample of 100 respondents. Data processing was carried out using the SMART-PLS 4 tool. The analysis results obtained for the level of user satisfaction were 3 variables that were significant and influenced user satisfaction, namely the Empathy, Responsiveness and Tangible variables. Meanwhile, the other 2 variables, namely Assurance and Reliability, do not have a significant relationship with user satisfaction. This shows that students are still quite satisfied and a science analysis was carried out on 4 quadrants to evaluate service factor based on the level of user satisfaction.

Keywords – SLIMS, E-Servqual, Importance Performance Analysis, SMART-PLS 4.

Abstrak – SLIMS pada perpustakaan Universitas XYZ ini sudah di bangun sejak tahun 2014 dan mulai diterapkan pada tahun 2018 dan sudah berjalan hingga saat ini. Selama penerapan terdapat beberapa permasalahan diantaranya kelengkapan koleksi buku yang kurang lengkap, hal ini menyebabkan mahasiswa lebih memilih buku secara manual. Selain itu, terkadang masih ada beberapa masalah yang terjadi saat memproses data yang digunakan. Pengguna masih banyak yang kurang paham dalam menggunakan SLIMS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan memberikan saran untuk perbaikan sistem SLIMS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu E-Servqual yang memiliki 5 variabel pada metode tersebut dan Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan. Data yang didapatkan dari penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner dengan sampel berjumlah 100 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *tools* SMART-PLS 4. Hasil analisis yang didapatkan pada tingkat kepuasan pengguna ada 3 variabel yang signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Empathy*, *Responsiveness* dan *Tangible*. Sedangkan 2 variabel lainnya yaitu *Assurance* dan *Reliability* tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih cukup puas dan dilakukan analisis IPA terhadap 4 kuadran untuk dievaluasi faktor pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

Kata Kunci - SLIMS, E-Servqual, Importance Performance Analysis, SMART-PLS 4.

I. PENDAHULUAN

Pengembangan cepat dalam teknologi informasi telah membawa dunia ke era baru, khususnya dalam meningkatkan kecepatan akses informasi yang sebelumnya sulit untuk dibayangkan. Teknologi informasi yang canggih sekarang mampu bersaing dengan situs web



dan sistem informasi yang dirancang untuk mendukung visi dan misi perusahaan serta organisasi [1]. Dengan laju perkembangan teknologi saat ini, perpustakaan juga harus bersiap mengikuti kemajuan tersebut. Perpustakaan di perguruan tinggi sering dianggap sebagai pusat utama dari sebuah Universitas. Universitas XYZ telah berhasil menerapkan teknologi informasi untuk membangun sebuah perpustakaan yang berkualitas di perguruan tinggi, terbukti dari banyaknya mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan Universitas XYZ untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Peran perpustakaan secara nyata strategis dalam meningkatkan sumber daya manusia.

Teknologi informasi telah mengubah cara perpustakaan bekerja dan berinteraksi dengan mahasiswa. Sesuai dengan peraturan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, setiap lembaga perguruan tinggi diharuskan memiliki perpustakaan yang sesuai dengan standar nasional perpustakaan, yang juga mempertimbangkan standar nasional dalam bidang Pendidikan [2]. Universitas XYZ telah memenuhi persyaratan tersebut, yang terbukti dari kemajuan perpustakaan dari sistem manual menjadi terkomputerisasi dengan menggunakan Senayan *Library Management System* (SLIMS). Hal ini telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mencari informasi.

SLIMS merupakan salah satu sistem informasi perpustakaan yang populer dan banyak digunakan di berbagai institusi pendidikan di Indonesia karena kemampuannya dalam mengelola perpustakaan dengan efisien. SLIMS pada perpustakaan XYZ telah dibangun sejak tahun 2014 dan mulai diimplementasikan di perpustakaan Universitas XYZ pada tahun 2018. Saat ini, sistem tersebut telah berjalan selama lima tahun, total anggota yang terdaftar pada SLIMS Universitas XYZ ini berjumlah 13.411 dengan total anggota yang aktif berjumlah 3.396. Menurut hasil observasi dan wawancara, dalam penerapan SLIMS di perpustakaan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi diantaranya.

Masalah pertama Pengguna merasa tidak sepenuhnya dengan kepuasan atas kelengkapan koleksi buku dan informasi yang tersedia dalam SLIMS, mahasiswa cenderung memilih untuk melakukan pencarian buku secara manual. [3]. Masalah kedua ketika terjadi masalah pada proses atau data yang digunakan, seperti kesalahan atau ketidakstabilan, maka pemustaka akan mengalami keterlambatan dalam mendapatkan informasi yang tepat waktu. Masalah ketiga masih banyak pengguna yang kurang memahami sepenuhnya cara menggunakan sistem SLIMS terutama dalam hal detail buku dan keakuratan nomor rak buku yang masih belum sesuai [4]. Bahwa agar satu item dapat dipahami pada tata letak menu item tersebut harus ditampilkan dengan cara yang konsisten ini akan menjadi masalah bagi pengguna untuk memahaminya terutama bagi pengguna pemula.

Berdasarkan masalah tersebut analisis ini dilakukan untuk pihak pustakawan perlu mengetahui seberapa jauh kepuasan pengguna terhadap sistem SLIMS untuk menilai kepuasan pengguna dan memberikan beberapa saran terhadap sistem ini agar saat *peng-upgrade* sistem selanjutnya mengetahui kekurangan pada sebuah sistem yang akan diperbaiki.

Sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *Electronic Service Quality* (*e-Servqual*) untuk menganalisis tingkat kualitas SLIMS terhadap kepuasan mahasiswa. Metode *e-Servqual* ini merupakan sebuah kuisioner yang bertujuan untuk menilai kualitas layanan elektronik, perbandingan antara persepsi dan harapan dilakukan berdasarkan lima variabel yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Selain metode *e-Servqual* peneliti juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA merupakan teknik yang dimanfaatkan untuk menentukan atribut layanan yang memerlukan perbaikan terutama. Tujuan dari IPA adalah membandingkan kualitas kinerja (*Performance*) dengan tingkat Harapan (*Importance*) [5]. Untuk mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perbaikan, ini akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam SLIMS.

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.



II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

E-Servqual merupakan pendekatan yang umum digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pengguna. Tujuannya adalah mengukur dan memahami kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna[6]. Gabungan antara studi teoritis dan pengamatan empiris menghasilkan pembentukan model *Servqual* yang memandang kualitas layanan sebagai struktur multidimensional yang terdiri dari lima dimensi:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan sarana komunikasi. Cakupan aspek-aspek fisik dalam lingkungan online, seperti tampilan dan fungsionalitas situs web, desain antarmuka pengguna, dan kemudahan navigasi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan ialah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Ini mengacu pada sejauh mana situs web atau platform elektronik memberikan layanan tanpa gangguan, downtime, atau masalah teknis.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah dorongan dari tenaga kerja yang tersedia untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif. Ini melibatkan sejauh mana organisasi merespons permintaan dan pertanyaan pelanggan dalam waktu yang wajar melalui berbagai saluran komunikasi elektronik, seperti email atau obrolan langsung.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan melibatkan pengetahuan, keterampilan, sikap yang ramah, dan kepercayaan pada staf, serta kebebasan dari ancaman, risiko, atau keraguan. Diantaranya mencakup aspek-aspek seperti keamanan data pelanggan, kepercayaan dalam transaksi online, dan ketersediaan dukungan teknis.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah keterampilan dalam membangun hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan sangat penting. Empati berfokus pada kemampuan organisasi untuk memahami dan merespons kebutuhan dan preferensi individu pelanggan dalam konteks layanan online.

Salah satu metode Untuk mengevaluasi keterkaitan antara persepsi konsumen dan kebutuhan peningkatan kualitas produk atau layanan sering dieksplorasi melalui metode yang dikenal sebagai analisis kuadran atau IPA. Tujuan utama IPA adalah untuk menyajikan informasi tentang faktor-faktor layanan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen menurut pandangan mereka, serta elemen-elemen layanan yang dianggap memerlukan peningkatan karena saat ini tidak memadai [7].

Importance Performance Analysis suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut [8]. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan.

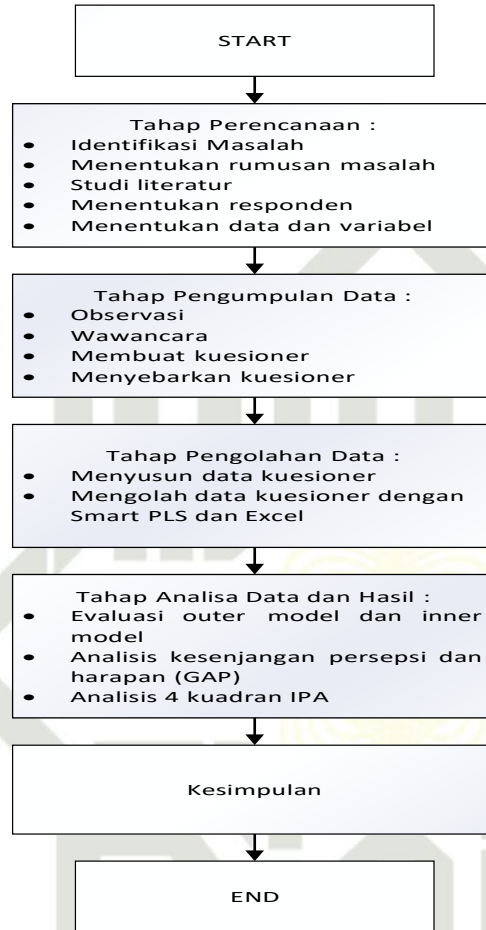
B. Bahan Penelitian

Penelitian ini berupa data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan kuesioner yang dilakukan terhadap pengguna SLIMS di perpustakaan Universitas XYZ menjadi bahan penelitian ini. Analisis data demografis dilakukan dengan mengelompokkan responden menggunakan Microsoft Excel, sementara analisis data secara keseluruhan menggunakan perangkat Smart-PLS 4.



C. Metode Penelitian

Pada bagian metodologi ini, akan diuraikan setiap langkah dalam proses penelitian, dimulai dari perencanaan hingga dokumentasi. Gambar 1 menggambarkan proses metodologi penelitian seperti yang di bawah ini.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Gambar 1 merupakan tahapan metodologi penelitian yang diawali dengan Tahap perencanaan merupakan tahap awal dari penelitian ini, yang berisikan identifikasi masalah yaitu peneliti melakukan observasi untuk melihat keadaan ditempat studi kasus untuk mendapatkan data dan fakta-fakta yang terjadi dilapangan. Kemudian menentukan apa saja permasalahan yang ada ditempat studi kasus. Studi literatur dilakukan dengan menggunakan sumber yang ada, termasuk buku, jurnal dan tesis terkait, untuk memberikan solusi penelitian. Selanjutnya menentukan responden dan variabel indicator untuk merancang kuesioner yang dijadikan sebagai olahan data penelitian. Tahap pengumpulan data merupakan mendapatkan data-data dengan melakukan observasi langsung, wawancara dan penyeberan kuesioner. Tahap pengolahan data yakni setelah pengolahan data menggunakan sem PLS dan tools Smart PLS dari hasil pengolahan data diubah menjadi informasi. Tahap analisa dan hasil merupakan hasil olahan data yang telah diuji menggunakan outer model (Uji validitas dan Reliabilitas) dan inner model (Uji hipotesis), lalu dilanjutkan dengan analisis GAP dan nganalisis 4 kuadran IPA. Kemudian tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan pada hasil penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Hasil dan Pembahasan menguraikan temuan dari penelitian serta analisis mendalam dari setiap hasil yang diperoleh dari penelitian yang dibahas. Diskusi ini bertujuan untuk

menyajikan pemahaman yang komprehensif tentang hasil penelitian sehingga dapat memberikan jawaban yang memadai terhadap permasalahan yang diidentifikasi dalam bagian Pendahuluan.

A. *Senayan Library Management System (SLIMS)*

Senayan Library Management System sering disebut dengan nama *Senayan* ataupun *SLIMS* merupakan perangkat lunak bebas untuk mengelola perpustakaan yang bersifat sumber terbuka (*free and open source software / FOSS*), yang didesain khusus untuk manajemen perpustakaan, terutama di lingkungan perguruan tinggi, institusi pendidikan, dan perpustakaan lainnya [9]. Kehadiran sistem informasi perpustakaan berlisensi open source seperti *Senayan* diharapkan dapat mendukung pihak perpustakaan dalam mengelola data perpustakaan, mengotomatisasi proses, dan meningkatkan layanan publik.

B. *Analisis Responden*

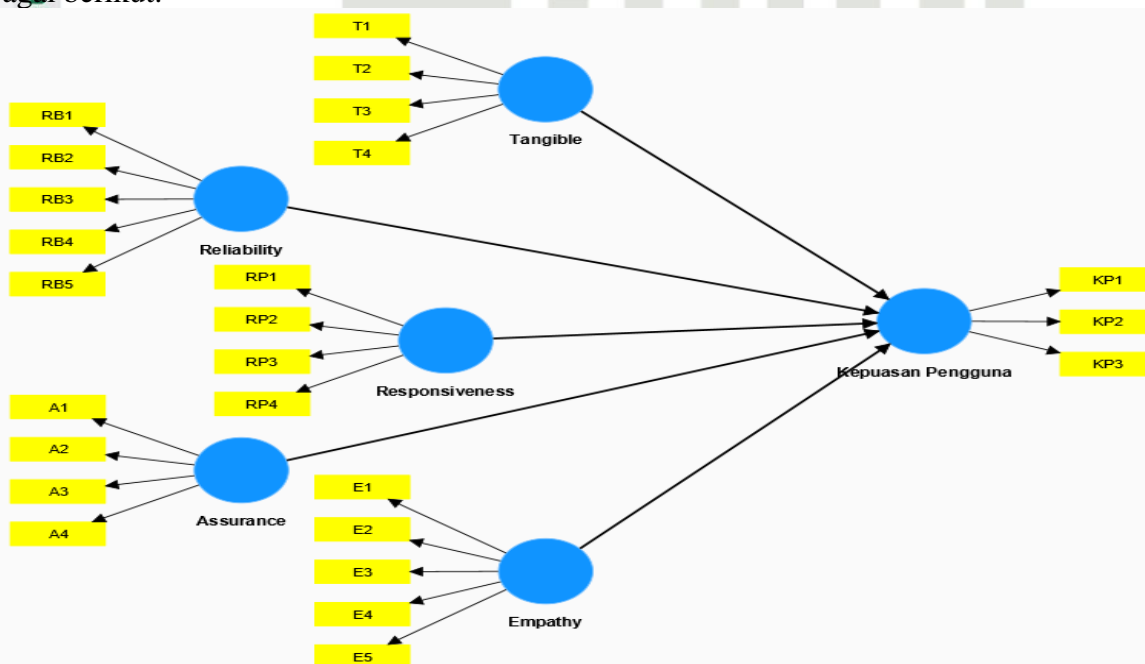
Dalam penelitian ini, melibatkan pemustaka dari perpustakaan Universitas XYZ, termasuk dalam kategori mahasiswa aktif. Setelah menentukan sampel dengan metode Slovin, jumlah responden yang terlibat adalah sebanyak 100 orang. Data yang diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden, disajikan dalam Tabel I berikut ini berdasarkan jenis kelamin.

TABEL I
RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – laki	32
2	Perempuan	68
Jumlah		100

C. *Analisis Data*

Analisis data pada penelitian ini menggunakan tool pengujian *Smart PLS*, yang digunakan untuk pengukuran model struktural (*Inner Model*) dan pengukuran model (*Outer Model*). Pada *Smart PLS Inner Model* dan *Outer Model* dapat dianalisis menggunakan *Path Diagram* yang telah dibuat sebelumnya menggunakan *tools* tersebut. *Path Diagram* dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut.

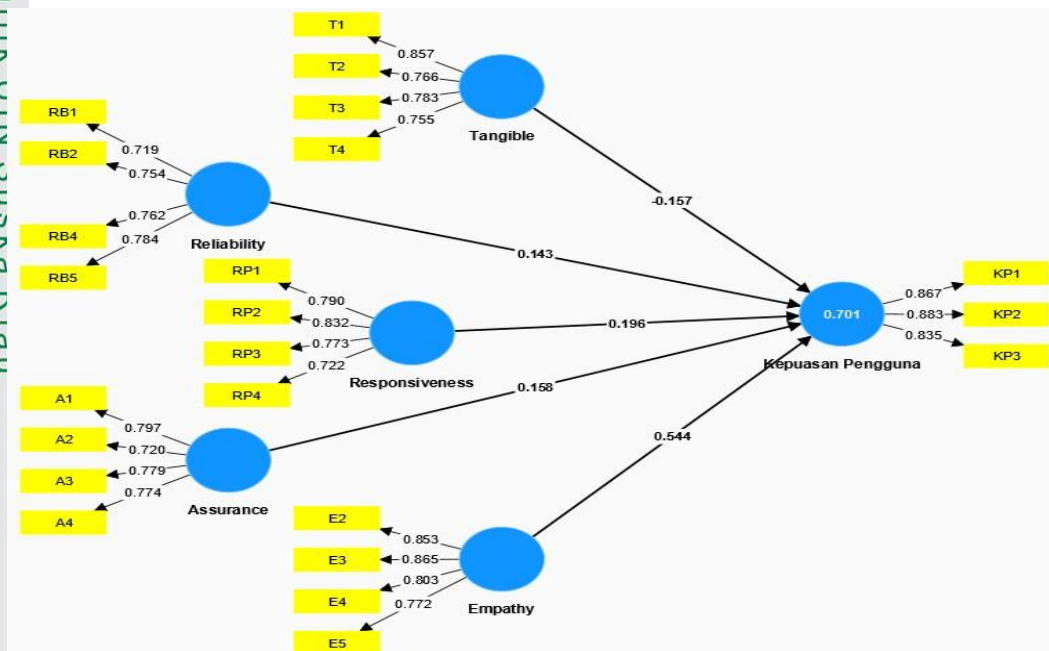


Gambar 2. Path Diagram

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.

D. Evaluasi Outer Model

Outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model, termasuk validitas konvergen dan validitas diskriminan yang dievaluasi dalam penelitian ini. Validitas konvergen dari model pengukuran, yang memanfaatkan indikator reflektif, dinilai berdasarkan hubungan antara skor konstruksi dengan skor komponen yang dihitung menggunakan PLS. Nilai loading dianggap tinggi dan valid jika melebihi 0,7 [10]. Berikut ini *validitas konvergen* berdasarkan korelasi item pada Gambar 3 sebagai berikut.



Gambar 3. Validitas Konvergen Berdasarkan Korelasi Item

Uji validitas *outer loading* besar korelasi antar indikator dengan variabel latennya. Skor *outer loading* divalidasi apabila nilai besar dari 0,5. Berikut *outer loading* pada Tabel II :

TABEL II
OUTER LOADING

Variabel	Outer Loading
A1	0.797
A2	0.720
A3	0.779
A4	0.774
E2	0.853
E3	0.865
E4	0.803
E5	0.772
KP1	0.867
KP2	0.883
KP3	0.835
RB1	0.719
RB2	0.754
RB4	0.762
RB5	0.784
RP1	0.790
RP2	0.832
RP3	0.773
RP4	0.722
T1	0.857

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Variabel	Outer Loading
T2	0.766
T3	0.783
T4	0.755

1. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk menguji sampai seberapa jauh konstruk laten berbeda dengan konstruk lainnya. *Cross-loading* merupakan pendekatan yang pertama kali digunakan dalam menilai validitas diskriminan indikator-indikator [11]. Berikut ditampilkan nilai *cross loading* pada Tabel III:

TABEL III
CROSS LOADING

	Assurance	Empathy	Kepuasan Pengguna	Reliability	Responsiveness	Tangible
A1	0.797	0.613	0.530	0.643	0.641	0.378
A2	0.720	0.481	0.444	0.503	0.474	0.500
A3	0.779	0.508	0.531	0.482	0.543	0.454
A4	0.774	0.462	0.525	0.424	0.475	0.490
E2	0.583	0.853	0.646	0.549	0.645	0.424
E3	0.630	0.865	0.703	0.525	0.566	0.336
E4	0.508	0.803	0.706	0.527	0.548	0.429
E5	0.491	0.772	0.568	0.495	0.499	0.385
KP1	0.552	0.697	0.867	0.540	0.581	0.338
KP2	0.645	0.684	0.883	0.550	0.682	0.403
KP3	0.514	0.688	0.835	0.519	0.526	0.298
RB1	0.419	0.461	0.428	0.719	0.409	0.514
RB2	0.540	0.379	0.397	0.754	0.579	0.548
RB4	0.493	0.489	0.503	0.762	0.510	0.550
RB5	0.559	0.566	0.530	0.784	0.630	0.520
RP1	0.584	0.495	0.488	0.624	0.790	0.463
RP2	0.601	0.608	0.582	0.605	0.832	0.506
RP3	0.468	0.486	0.527	0.481	0.773	0.375
RP4	0.516	0.538	0.557	0.501	0.722	0.359
T1	0.495	0.474	0.431	0.559	0.495	0.857
T2	0.448	0.336	0.253	0.472	0.372	0.766
T3	0.440	0.317	0.270	0.605	0.434	0.783
T4	0.486	0.339	0.265	0.612	0.409	0.755

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Nilai loading dianggap tinggi dan valid jika melebihi 0,7 , dan Nilai Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk harus melebihi 0,5 untuk dianggap memadai [12]. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha menilai keandalan dasar nilai konstruk, sementara Composite reliability menilai reliabilitas sebenarnya dari sebuah konstruk. Secara umum, nilai alpha atau composite reliability sebaiknya kurang dari 0,7. Jika nilai Cronbach's alpha melebihi 0,6, semua instrumen dianggap dapat diandalkan karena telah memenuhi syarat [13]. Setiap variabel dalam penelitian ini telah teruji secara valid dan reliabel, Data validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel tertera dalam Tabel IV.

TABEL IV
NILAI AVE, CRONBACH ALPHA, COMPOSITE RELIABILITY

Variabel	AVE	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Assurance	0.590	0.768	0.772
Empathy	0.680	0.842	0.848



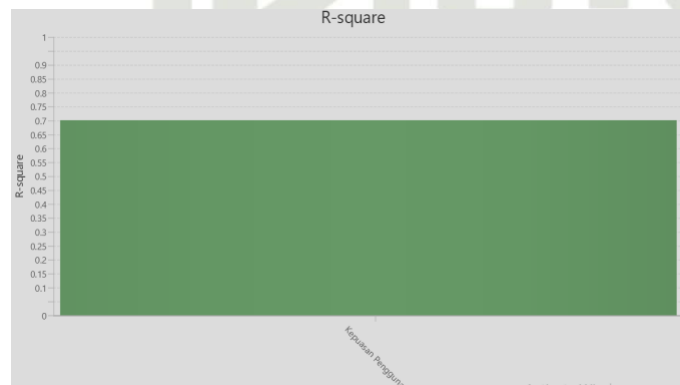
Variabel	AVE	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna	0.743	0.826	0.828
Reliability	0.570	0.750	0.756
Responsiveness	0.609	0.785	0.787
Tangible	0.626	0.805	0.858

Evaluasi Inner Model

Pengukuran Penilaian inner model dilakukan dengan menggunakan R-Square, dengan variabel endogen sebagai fokus utama. Pengukuran variabel eksogen dilakukan melalui penilaian jalur koefisien, dengan signifikansi nilai ditentukan melalui uji T-test. Model struktural untuk variabel laten endogen menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,67, yang dianggap tinggi jika melebihi 0,33, sedang jika berkisar antara 0,33 hingga 0,19, dan rendah jika di bawah 0,19. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel V dan Gambar 7.

TABEL V
HASIL PENGUJIAN R-SQUARE

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pengguna	0.701	0.685



Gambar 4. R-Square

Hasil dari pengujian diatas menunjukkan bahwa nilai R-Square untuk kepuasan pengguna akhir adalah 0,701. Uji T-test diukur dengan menggunakan uji T-statistic dan menunjukkan hubungan yang signifikan, nilai uji T-test lebih besar dari nilai t-tabel sehingga menghasilkan keluaran yang signifikan. Hasil analisis ditunjukan pada tabel dan gambar.

TABEL VI
PENGUJIAN T-TEST

Variabel	Original sample	T-statistics	P-values
Assurance - Kepuasan Pengguna	0.158	1.350	0.089
Empathy - Kepuasan Pengguna	0.544	4.805	0.000
Reliability - Kepuasan Pengguna	0.143	1.204	0.114
Responsiveness - Kepuasan Pengguna	0.196	1.798	0.036
Tangible - Kepuasan Pengguna	-0.157	1.790	0.037

Dari hasil pengujian diatas, analisis dari keenam variabel dalam model struktural yaitu hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Uji H1 : Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Assurance tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.089 dan nilai t 1.350. Oleh karena itu hipotesis 1 ditolak. Uji H2 : Hasil uji t

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

menampilkan adanya variabel Empathy memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.000 dan nilai t 4.805. Oleh karena itu hipotesis 2 diterima. Uji H3 : Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Reliability tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.114 dan nilai t 1.204. Oleh karena itu hipotesis 3 ditolak. Uji H4 : Hasil uji t menampilkan adanya variabel Responsiveness memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.036 dan nilai t 1.98. Oleh karena itu hipotesis 4 diterima. Uji H5 : menampilkan adanya variabel Tangible memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna akhir dengan nilai p 0.037 dan nilai t 1.790. Oleh karena itu hipotesis H5 diterima.

F. Analisis GAP persepsi dan harapan

Tahap ini dilakukan untuk mendapatkan hasil kesenjangan yang ada pada kualitas layanan *SLIMS*, analisis dilakukan dengan Metode E-ServQual yang telah dianalisis sebelumnya. Tahap ini dilakukan dengan melihat gap yang dihitung dari :

Skor E-ServQual = P (*performance*/Kinerja) – I (*Importance*/Harapan) Jika $P > I$ = sangat puas, $P < I$ = tidak puas, dan $P = I$ = puas [14]. Berikut di bawah ini hasil Gap dari harapan dan kinerja pada *SLIMS* dapat dilihat pada tabel VI.

TABEL VI
GAP PERSEPSI DAN EKSPETASI

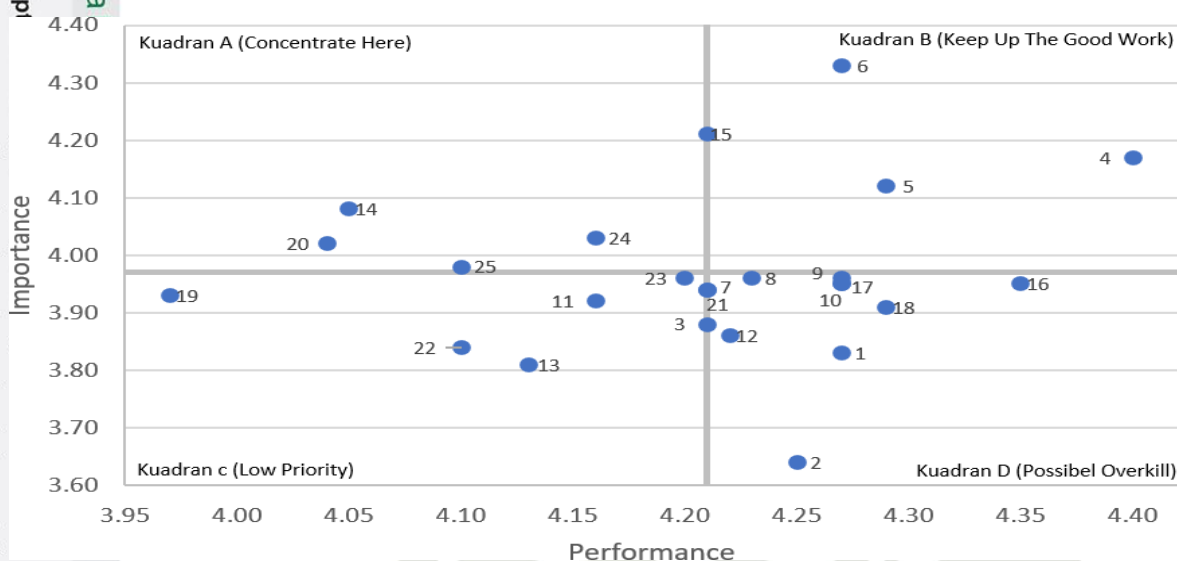
Variabel	Importance		Performance		GAP		Hasil Kepuasan
	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	Perindikator	Pervariabel	
A1	4.08	4.04	4.05	4.22	-0.03	0.17	Sangat Puas
A2	4.21		4.21		0.00		
A3	3.95		4.35		0.40		
A4	3.95		4.27		0.32		
E2	3.93	3.93	3.97	4.08	0.04	0.14	Sangat Puas
E3	4.02		4.04		0.02		
E4	3.94		4.21		0.27		
E5	3.84		4.10		0.26		
KP1	3.96	3.99	4.20	4.15	0.24	0.16	Sangat Puas
KP2	4.03		4.16		0.13		
KP3	3.98		4.10		0.12		
RB1	4.29		4.12		0.17		
RB2	4.27	4.26	4.33	4.09	-0.06	0.17	Tidak Puas
RB4	4.23		3.96		0.27		
RB5	4.27		3.96		0.31		
RP1	3.95		4.27		0.32		
RP2	3.92	3.88	4.16	4.19	0.24	0.31	Sangat Puas
RP3	3.86		4.22		0.36		
RP4	3.81		4.13		0.32		
T1	3.83		4.27		0.44		
T2	3.64	3.88	4.25	4.28	0.61	0.40	Sangat Puas
T3	3.88		4.21		0.33		
T4	4.17		4.40		0.23		

Tabel di atas menunjukkan bahwa beberapa variabel memiliki gap antara *importance* dan *performance* nya yaitu variabel RB (Reliability). Sehingga variabel ini dinilai kurang memuaskan bagi pengguna *SLIMS*.

G. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Selanjutnya dilakukan proses analisis dengan IPA, hasilnya disajikan dalam diagram kartesian di mana sumbu x menggambarkan persepsi atau kinerja, sedangkan sumbu y

menggambarkan harapan atau pentingnya [15]. Berikut adalah hasil analisis kuadran yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner yang disebar dengan menggunakan MS.Excel.



Gambar 5. Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan gambar diatas IPA terbagi menjadi 4 kuadran dimana kuadran tersebut berisi indikator pada penelitian ini:

1. Pada Kuadran A, indikator dianggap penting oleh pengguna, kinerjanya belum memenuhi harapan mereka. Sehingga perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan performancenya dan meningkatkan kepuasan pengguna. Kuadran ini terdapat 4 indikator prioritas utama perbaikan yang terdiri dari Indikator 14 (RP4), 20 (E3), 24 (KP2), 25 (KP3).
2. Kuadran B, adalah kuadran yang memiliki indikator penting bagi pengguna dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pengguna, jika ditingkatkan lagi akan sangat berpengaruh bagi kepuasan pengguna. terdapat 4 indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya yang terdiri dari indikator 4 (T4), 5 (RB1), 6 (RB2), 15 (A2).
3. Pada Kuadran C, indikator dianggap kurang penting namun kinerjanya pun tidak unggul sehingga jika ditingkatkan memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap kepuasan pengguna. terdapat 5 indikator dengan prioritas perbaikan rendah terdiri dari indicator 11 (RP2), 13 (RP4), 19 (E2), 22 (E5), 23 (KP1).
4. Kuadran D, yang dianggap tidak begitu penting bagi pengguna namun kinerjanya berlebihan, oleh karena itu, indikator tersebut memiliki pengaruh yang minimal terhadap kepuasan pengguna. terdapat 12 indikator yang terdiri dari 1 (T1), 2(T2), 3 (T3), 7 (RB3), 8 (RB4), 9 (RB5), 10 (RP1), 12 (RP3), 16 (A3), 17 (A4), 18 (E1), 21 (E4).

Berdasarkan hasil analisis IPA pada gambar dapat dijelaskan pengklasifikasian faktor-faktor pelayanan dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, dengan mempertimbangkan nilai persepsi dan harapan menggunakan metode IPA atau analisis kuadran sebagai berikut:

1. Indikator yang berada dalam Kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan atau peningkatan kualitas layanan, dikarenakan pada kuadran ini terdapat faktor penting yang memiliki harapan besar dari pengguna namun kinerja yang dihasilkan sistem SLIMS masih rendah sehingga pengguna belum merasa puas.
2. Indikator yang berada di Kuadran B adalah faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan tertinggi pengguna layanan SLIMS, yang kualitasnya perlu dipertahankan. Pada Kuadran

B, indikator dianggap sudah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga kualitas pada indikator yang berada di kuadran ini harus dipertahankan karena sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Indikator yang berada di Kuadran ini adalah faktor-faktor dengan prioritas yang rendah, karena kinerjanya dianggap rendah oleh pengguna dan harapannya juga dianggap kurang penting. Oleh karena itu, indikator ini bukanlah prioritas utama sistem SLIMS untuk melakukan perbaikan.

Kuadran ini berisi indikator atau faktor yang dianggap kurang penting dan berlebihan, artinya kinerja dari sistem SLIMS dinilai sudah cukup baik, tetapi pentingnya dianggap rendah oleh pengguna, sehingga sering diabaikan. Oleh karena itu faktor yang berada di kuadran ini dinilai tidak butuh untuk diperbaiki.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis serta ulasan diatas mengenai penelitian ini terdapat tiga variabel yang diterima yaitu variabel *Empathy* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 4.805, variabel *Responsiveness* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.798, dan *Tangible* memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.790. Terdapat dua variabel yang ditolak yaitu variabel *Assurance* tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.350 dan *Reliability* tidak memiliki dampak besar terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai t-statistic 1.204. setelah didapatkan hipotesis maka penelitian ini dapat diusulkan beberapa rekomendasi perbaikan untuk SLIMS di Universitas XYZ berdasarkan pada permasalahan yang dialami oleh pengguna, seperti masih kurangnya kelengkapan koleksi buku dan informasi yang tersedia dalam SLIMS, proses atau data yang digunakan mengalami eror dan masih banyak pengguna yang kurang memahami sepenuhnya cara menggunakan sistem SLIMS. Dalam Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa ada beberapa variabel dengan kesenjangan antara harapan dan kinerja, terutama pada variabel RB (Reliability), yang menandakan kekurangan dalam memenuhi harapan pengguna. Terdapat 4 kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan yang berbeda. Indikator-indikator di Kuadran A dianggap sebagai prioritas utama untuk perbaikan karena memiliki kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa SLIMS memiliki beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna agar SLIMS tetap stabil merespon permintaan pengguna secara tepat. Dengan memperbaiki area-area tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mereka terhadap layanan SLIMS. Adapun saran dari penelitian ini diharapkan agar kedepannya pada penelitian selanjutnya menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem SLIMS ini menggunakan metode lain yang lebih kompleks dan dapat dijadikan sebagai perbandingan agar hasil lebih bervariasi.

REFERENSI

- [1] Checillia Nafradella, "Analisis Senayan Library Management System (Slims) Dengan Metode Usability Testing Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang," *UIN - Ar Raniry Repos.*, 2023, [Online]. Available: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26534/>
- [2] H. K. Agustia, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS*. 2020.
- [3] Sri Wahyuni; Elva Rahmah, "Pengembangan Koleksi Perpustakaan di Perpustakaan Koptertais Wilayah X," *J. Ilmu Inf. Perpust. dan Kearsipan*, vol. 1, no. 1, September, pp. 351–357, 2012, [Online]. Available:



Has Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dianggap 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.

<https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1526>

N. Wahid, "Persepsi Pemustaka Terhadap Opac (Online Public Access Catalogue) Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM Yogyakarta," *UNILIB J. Perpust.*, vol. 5, no. 1, pp. 34–42, 2019, [Online]. Available:

<https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/12667>

D. Haryanto, P. Zulvia, and B. Setiawan, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100," *Prog. Conf.*, vol. 4, no. 1, pp. 413–423, 2021.

M. R. Nizar and G. Adriansyah, "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung)," *JISO J. Ind. Syst. Optim.*, vol. 5, no. 2, p. 122, 2022, doi: 10.51804/jiso.v5i2.122-129.

D. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Iksari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index," *J. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 74–81, 2015, [Online]. Available: <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>

J. Saputra *et al.*, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 5, no. 1, p. 318, 2021.

J. E. Cahyono and H. Heriyanto, "Analisis pemanfaatan senayan library management system (slims) di kantor perpustakaan dan arsip daerah kota salatiga," *J. Ilmu Perpust.*, vol. 2, no. 3, pp. 139–152, 2013.

A. Wulansari, J. S. Prapanca, and I. Inayati, "Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean," *Teknologi*, vol. 11, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.26594/teknologi.v11i1.2229.

A. N. N. Fadila, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Deteksi Kecurangan: Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Palopo," *J. Akunt. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 1, pp. 20–45, 2020, doi: 10.35906/ja001.v5i1.529.

M. Muhammad and A. Arief, "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 2, p. 168, 2020, doi: 10.36549/ijis.v5i2.117.

T. Oktarina and A. Orija, "Usability Analysis of the Website of the South Sumatera Provincial Library Service Using the Webuse Method," *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 5, pp. 1467–1474, 2022, doi: 10.20884/1.jutif.2022.3.5.540.

Y. Yulianti, "Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 6, no. 2, pp. 122–133, 2017.

M. C. Ngulum and A. D. Indriyanti, "Evaluasi Kualitas Website Simontasi Unesa Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Informatics Comput. Sci.*, vol. 2, no. 01, pp. 38–42, 2020, doi: 10.26740/jinacs.v2n01.p38-42.



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 A

FORM KUESIONER



KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR
Analisis Kualitas SLIMS Universitas Hang Tuah Pekanbaru Terhadap Kepuasan
Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA

Perkenalkan, saya adalah mahasiswa jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi di UIN SUSKA Riau. Disini saya sedang melakukan penelitian mengenai "Analisis Kualitas SLIMS Universitas Hang Tuah Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual dan IPA". Pada kesempatan ini, saya memohon ketersediaan Saudara/I untuk dapat berpartisipasi dalam menjawab kuesioner mengenai SLIMS <https://opac.lib.htp.ac.id/>. Seluruh informasi yang diterima bersifat rahasia dan hanya dipergunakan untuk hal penelitian.

Dengan demikian, atas perhatian dan kerjasamanya. Penulis sangat berterima kasih dan mendoakan yang terbaik untuk kesuksesan responden ke depannya.

Hormat saya,
 Student: M Yoga Pangestu
 Advisor: Eki Saputra, S.Kom, M.Kom
 Kontak peneliti:
 Email : 11950314886@students.uin-suska.ac.id
 No. HP : 082284470975

I. Identitas Responden (Wajib diisi*)

Nama	:	
NIM	:	
Jenis Kelamin		<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Jurusan	:	
Semester	:	
Sudah berapa lama anda menggunakan SLIMS (Optional)	:	

II. Petunjuk Pengisian

Bacalah dengan cermat setiap pernyataan sebelum memberi jawaban. Kemudian, Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu dari 4 alternatif jawaban. Nyatakan pendapat saudara/i pada salah satu Skala berikut.
 Persepsi = Kinerja berdasarkan menggunakan layanan
 Harapan = Pelayanan yang diharapkan

Skor	Keterangan
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)
2.	Tidak Setuju (TS)
3.	Setuju (S)
4.	Sangat Setuju (SS)

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.

KUESIONER		Persepsi				Harapan			
No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
Bukti fisik (Tangible)									
1.	Menurut anda Perpustakaan Hang tuah memiliki peralatan terbaru untuk mendukung sistem informasi SLIMS yang digunakan untuk melakukan pelayanan ?								
2.	Sistem informasi yang digunakan SLIMS memiliki tampilan menarik ?								
3.	Pegawai perpustakaan berpenampilan bagus dan rapi ?								
4.	Sistem informasi yang digunakan SLIMS sudah sesuai dengan jenis layanan yang disediakan ?								
Kehandalan (Reliability)									
5.	Perpustakaan Hang tuah melakukan sesuatu dalam waktu tertentu sesuai dengan apa yang mereka janjikan?								
6.	Pegawai perpustakaan Hang tuah meyakinkan saat menangani pengguna mempunyai masalah dalam menggunakan SLIMS ?								
7.	Perpustakaan Hang tuah bisa diandalkan dalam menyediakan layanan sistem informasinya SLIMS ?								
8.	Perpustakaan Hang tuah melakukan pelayanan di waktu yang ditentukan ?								
9.	Perpustakaan Hang tuah menyimpan catatan peminjaman dan pengembalian buku dalam SLIMS yang digunakan secara akurat ?								
Daya tanggap (Responsiveness)									
10.	Perpustakaan Hang tuah memberi tahu secara tepat kapan layanan akan dilakukan ?								
11.	Layanan SLIMS perpustakaan Hang tuah dapat memberikan layanan dengan cepat ?								
12.	Perpustakaan Hang tuah membantu pengguna mengatasi permasalahan yang mereka hadapi dalam menggunakan SLIMS								
13.	SLIMS yang digunakan di Perpustakaan Hang tuah tetap stabil merespon permintaan pengguna secara tepat								
Jaminan (Assurance)									
14.	Pengguna memiliki kepercayaan saat melakukan transaksi menggunakan SLIMS dengan pegawai Perpustakaan								
15.	Pengguna merasa aman melakukan transaksi menggunakan SLIMS dengan pegawai perpustakaan Hang tuah								

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.

16.	Pegawai perpustakaan sopan dalam melakukan pelayanan								
17.	Pegawai memperoleh dukungan fasilitas yang memadai dari Perpustakaan Hangtuh untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik								
Empati (Emphaty)									
18.	Pegawai perpustakaan Hangtuh memberikan perhatian individual kepada pengguna perpustakaan								
19.	Perpustakaan Hangtuh memberikan perhatian pribadi kepada pengguna perpustakaan								
20.	Pegawai perpustakaan Hangtuh tau apa yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan sistem informasinya								
21.	Perpustakaan Hangtuh memiliki ketertarikan terhadap pengguna perpustakaan								
22.	Perpustakaan Hangtuh memiliki jam operasional yang mudah untuk pengguna perpustakaan								
Kepuasan pengguna									
23.	Saya merasa puas terhadap SLIMS karena sudah sesuai dengan harapan saya								
24.	Saya akan terus menggunakan SLIMS untuk mencari buku-buku atau jurnal-jurnal untuk menyelesaikan perkuliahan saya								
25.	Saya merekomendasikan SLIMS untuk teman-teman saya								

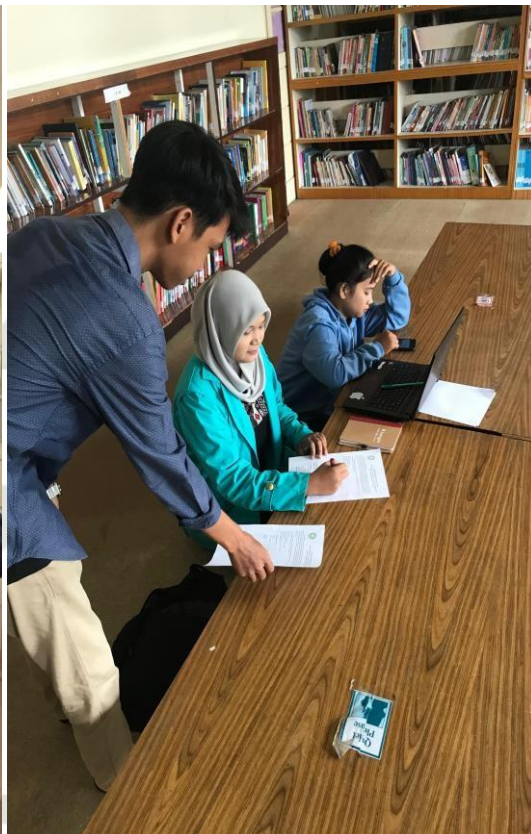
LAMPIRAN B

DOKUMENTASI

© Hak ci

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.



sim Riau



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



M. Yoga Pangestu, lahir pada tanggal 14 Juli 2001 di Pekanbaru, Riau. Peneliti merupakan anak pertama dari pasangan Gatot Juarsono dan Rosmeliana. Peneliti pernah menempuh pendidikan di SDN 110 PEKANBARU pada tahun lulus 2013, setelah itu melanjutkan pendidikan di MTsN 3 Pekanbaru tahun lulus 2016, Peneliti melanjutkan sekolah di SMK Labor Pekanbaru pada tahun 2019. Pada tahun 2019 Peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau. Selama menempuh pendidikan Peneliti banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non-akademik, untuk itu Peneliti mengucapkan terimakasih kepada orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu penulis baik dari segi materi/material. Selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, Riau. Peneliti pernah di organisasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) pada tahun 2022-2023. Tahun 2021 Peneliti melaksanakan Kerja Praktek di Universitas Hang Tuah Pekanbaru. Kemudian Tahun 2022 Peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Lubuk Jering.

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