

**KUALITAS PELAYANAN *ELECTRONIC LIBRARY*  
PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN GANESHA**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh**

**Ni Luh Wahyuni Dewantari**

**NIM. 1617011044**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2021**

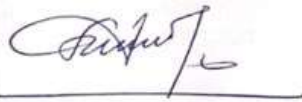
**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

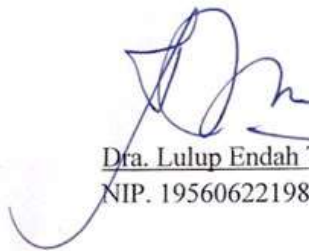
**Menyetujui**

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si  
NIP. 196706261993031003



Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd  
NIP. 195606221981032001


Skripsi oleh Ni Luh Wahyuni Dewantari  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal, 23 Juni 2021

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si  
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd  
NIP. 195606221981032001

(Anggota)



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 23 Juni 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



**M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si**  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 April 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Wahyuni Dewantari

NIM. 1617011044

## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Lulup Endah Tripalupi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Nyoman Bendesa dan Ibu Made Misiani, serta saudari Kadek Martha Kartika dan Komang Puspa Cahyani yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Diri saya sendiri yang sudah berusaha dan berhasil menyelesaikan skripsi ini meskipun telah banyak cobaan yang dialami.
10. Sahabat tercinta Ni Made Hariati Dewi dan Gusti Made Dwi Pratiwi yang senantiasa menemani, memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada penulis selama masa perkuliahan sampai akhir.
11. Geng Banglod yang sudah menemani penulis hingga saat ini Krisna, Tiwi, Fitria, Virda, Tina, dan Putri hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 21 April 2021

Penulis,



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 <i>Electronic Library (E-Library)</i> .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Karakteristik Pelayanan .....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.3 Pengukuran Pelayanan .....	18
2.3 Penelitian Terdahulu .....	20
2.4 Kerangka Berfikir .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.7 Instrumen Pengumpulan Data .....	33



3.8 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Nilai Libqual Perdimensi .....	38
4.1.2 Perhitungan <i>Adequacy GAP</i> (AG) .....	38
4.1.3 Perhitungan <i>Superiority GAP</i> (SG).....	39
4.2 Pembahasan .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.2 Sebaran Populasi .....	28
3.3 Sebaran Sampel .....	30
3.4 Skala Pengukuran .....	33
4.1 Rekapitulasi Nilai Liqbual Perdimensi .....	37
4.2 Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi .....	39
4.3 Nilai Libqual Untuk Setiap Pertanyaan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
Lampiran 2. Kuesioner Kualitas Pelayanan <i>Electronic Library</i> pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha .....	51
Lampiran 3. Data Ordinal Kuesioner Penelitian .....	57
Lampiran 4. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	75
Lampiran 6. Kuesioner Kualitas Pelayanan <i>Electronic Library</i> pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha .....	76
Lampiran 7. Nama-nama Responden Penelitian .....	82
Lampiran 8. Data Ordinal Keseluruhan Kuesioner Penelitian .....	91
Lampiran 9. Hasil Output Penelitian Dengan Microsoft Excel .....	137