

**PENGUNAAN *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
(Studi Empiris di Perpustakaan UMY)**



Disusun oleh :
TAUFIK ARIGUNAWAN
20030410098

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

SKRIPSI
PENGGUNAAN *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
(Studi Empiris di Perpustakaan UMY)

Diajukan oleh

TAUFIK ARIGUNAWAN
20030410098

Yogyakarta, 30 November 2007

Telah disetujui Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing



Fauziah, S.E., M.Si.

NIK: 143057

SKRIPSI
PENGUNAAN *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI
(Studi Empiris di Perpustakaan UMY)


Diajukan oleh:

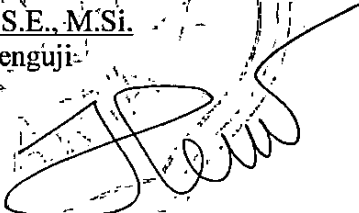
TAUFIK ARIGUNAWAN

20030410098

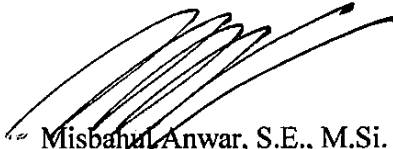
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 31 Desember 2007
Yang terdiri dari

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Heru Kurnianto Tjahjono, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Taufik Arigunawan

Nomor mahasiswa : 20030410098

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGUNAAN *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI (Studi Empiris di Perpustakaan UMY)” 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 dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut

"Jangan katakan 'Tidak Bisa' sebelum kamu mencoba secara maksimal, sekuat kemampuanmu karena Allah sangat bersama kita"

"Allah tidak akan menjadikan sesuatu itu mudah jika Dia tidak menghendaki. Dan Allah dapat membuat sesuatu itu menjadi sukar. Namun apabila Dia menghendaki sesuatu itu bisa menjadi mudah".

"Dan Adapun orang-orang yang beriman dan beramal saleh maka Allah akan menyempurnakan pahalnya. Dan Allah tidak menyukai orang-orang yang zalim".
(Al-Imran : 57)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

INTISARI

Sistem informasi adalah suatu sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh gap *servqual* yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap efektivitas sistem informasi.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa pengguna jasa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gap variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap penurunan efektivitas sistem informasi perpustakaan. Sedangkan gap variabel *assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap penurunan efektivitas sistem informasi.

Kata Kunci : Kualitas jasa, efektivitas sistem informasi, manajemen

ABSTRACT

The IS is something a human system and machine that integrated to information serve use support operation management function and interpretation a decision in organization. This research aims to signification test a influence gaps servqual that consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty toward effectiveness of information systems.

Respondent participating in this research are student used library service in Muhammadiyah University of Yogyakarta. This research make use of survey method and Analysis used multiple regression.

The result show that gap of variable tangibles, reliability and assurance a signification influential toward deflation a effectiveness of information systems. While gap variable of assurance and emphaty not a signification influential toward deflation a effectiveness of information systems.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "PENGUNAAN *SERVQUAL* UNTUK MENGUKUR EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI (Studi Empiris di Perpustakaan UMY)" dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta doa dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini ditemui kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Misbahul Anwar, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si. Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN DIISTAKA	7

	A. Landasan Teori	7
	1. Pengertian Kualitas	8
	2. Dimensi Kualitas	10
	3. Pengertian jasa	11
	4. Model Pelayanan Kualitas Jasa	15
	5. Efektivitas Sistem Informasi	18
	B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
	C. Model Penelitian	21
	D. Hipotesis	22
BAB III	METODA PENELITIAN	23
	A. Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian	23
	B. Jenis Data	23.
	C. Teknik Pengambilan Sampel	23
	D. Teknik Pengumpulan Data	24
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian ...	25
	F. Uji Kualitas Instrumen	28
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
	A. Hasil Penyebaran Quesioner	33
	B. Pengujian Instrumen	35
	C. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	38

	D. Pembahasan	44
BAB V	KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI	47
	A. Kesimpulan	47
	B. Saran	49
	C. Implikasi	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan ...	34
Tabel 4.3.	Hasil Pengujian Validitas Instrumen	36
Tabel 4.4.	Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Regresi Berganda	38
Tabel 4.6.	Hasil Uji F	42
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Kualitas Pelayanan	17
Gambar 2.2.	Persepsi Kualitas Jasa	18
Gambar 2.3.	Model Pengaruh SERVQUAL terhadap Efektifitas SI	21