

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.