

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 KAWUNGANTEN
MENGUAKAN METODE SERVQUAL**

Skripsi



Disusun oleh

Satrio Adhi Wicaksono

18.12.0028

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 KAWUNGANTEN
MENGUAKAN METODE SERVQUAL**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Satrio Adhi Wicaksono

18.12.0028

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2022

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 KAWUNGANTEN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Satrio Adhi Wicaksono

18.12.0028

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 14 Agustus 2022

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN.0625028801

Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0616019301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 22 Agustus 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer

Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIK. 2012.09.1.008

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 1 KAWUNGANTEN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Satrio Adhi Wicaksono

18.12.0028

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Agustus 2022

Rizki Wahyudi, M.Kom.
NIDN. 1020108602

Chyntia Raras A.W, S.Kom, M.Eng.
NIDN. 0630039401

Nurfaizah, M.Kom.
NIDN. 0625028801

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 22 Agustus 2022

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Dr. Eng. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Satrio Adhi Wicaksono
NIM : 18.12.0028
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Di
Perpustakaan SMK NEGERI 1 KAWUNGANTEN menggunakan Metode
SERVSQUAL

Dosen Pembimbing 1 : Nurfaizah M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK

Purwokerto, 14 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Matrai 10.000

Satrio Adhi Wicaksono
NIM. 18.12.0028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunianya. Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Saya persembahkan skripsi kepada :

1. ALLAH SWT yang selalu seantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan yang terbaik bagi anaknya, dan terima kasih atas Doa dan dukungannya selama ini.
3. Aprilia Rizky Tri Lestari adik sayung yang saya sayangi yang selalu memberikan semangat
4. Teman-teman seperjuangan yang tidak pernah terlupakan Aji, perhat, fais, diflo, cahyo, umam, ananda, reval, riski, uyab, nia, erin dan teman-teman SI 18A yang saya sayangi selama ini.
5. Teman-teman Bandung Karate Club yang telah memberikan support dikala susah maupun senang.
6. Ibu Nurfaizah, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan serta masukan dalam menyusun skripsi.
7. Bapak argiyan Dwi Pritama, S,kom, M.MSI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan serta masukan dalam menyusun skripsi
8. Seluruh keluarga besar UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO atas semua bentuk kerjasamanya.

HALAMAN MOTTO

Janganlah kalian mudah menyerah dalam melakukan sesuatu dan gunakanlah JURUS TANDUR “maju terus tanpa mundur”.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. skripsi ini disusun sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana komputer program studi system informasi di UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO. Dalam penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis sampaikan terima kasih kepada ibu nurfaizah dan Bapak Argiyan Dwi Pritama selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberi arahnya kepada penulis selama penyusunan skripsi. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, S.P., S.Kom., M.Si selaku rektor UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO.
2. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, ST., M.Kom selaku kaprodi system informasi
3. Ibu Nuri selaku kepala perpustakaan SMK NEGERI 1 Kawunganten
4. Kedua orang tua saya yang saya sayangi yang telah mendukung kelancaran skripsi
5. Seluruh karyawan UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO dan staf yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi
6. Kang saefudin dan kang riski selaku pelatih MPK (pernafasan) yang telah memberikan arahan dan motivasi
7. Teman-teman SI 18A yang telah memberikan dukungan.

Semoga budi baik yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapatkan imbalan dari ALLAH SWT. Menyadari akan keterbatasan yang ada, peneliti mengharap saran dan kritik dari pembaca.

Semoga karya tulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan panneliti khususnya.

Penulis,

