

ABSTRAK

Kualitas Layanan Elektronik Journal merupakan salah satu kualitas layanan jasa yang ada di dalam bentuk digital yang memaksa pustakawan untuk selalu dapat berinteraksi dengan *www(world wide web)* untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna tersebut. Penelitian yang berjudul “*Kualitas Layanan Elektronik di Perpustakaan kampus b Unair (Studi Deskriptif tentang kualitas layanan elektronik journal di perpustakaan kampus b dilihat dari beberapa karakteristik misalnya jenis kelamin , umur,dsb dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik pengambilan *purposive sampling* yang berjumlah 100 orang. Serta data di Interpretasikan menggunakan teori – teori dimensi kualitas layanan elektronik Seperti *Efficiency,Reliability,Responsiveness,Fullfillment,Privacy.* Dan hasil pada penelitian ini adalah kualitas layanan elektronik journal sudah cukup menggambarkan permasalahan yang ada dan sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan kampus b unair*

Kata kunci : *Kualitas Layanan Jasa,Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Journal, World wide web (www)*



ABSTRACT

Electronic Journal Quality of Service is one of the service quality that is on digital form that forced librarians to always be able to interact with the www (world wide web) to meet the information needs of the user . The study, entitled "Quality of Electronic Services at the campus b Airlangga University Library (Descriptive Study of electronic service quality in the campus library b journal aims to describe the quality of service at the university library electronic journal b views of some characteristic such as gender , age , etc. by using the

method descriptive and quantitative decision- *purposive* sampling technique which amounts to 100 people . well as Interpret data using the theory - the theory of electronic service quality dimensions like *Efficiency* , *Reliability*, *Responsiveness* , *fullfillment* , *Privacy* . and the results in this study is the quality of service has been adequately describe the electronic journal issues there and was able to meet the needs of information desired by the user b Airlangga University campus library

Keywords : *Quality Services* , *Electronic Service Quality Dimensions Journal* , *the World Wide Web (www)*

