

ABSTRAK

Pada era teknologi informasi yang saat ini mulai berkembang , dituntut bahwa setiap institusi mempunyai layanan yang mampu memberikan banyak informasi pada pengguna seperti adanya layanan *E-Library*, yang mampu memudahkan mahasiswa dalam pencarian informasi.

Sehingga pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama Surabaya, pada penelitian ini digunakan Teori *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman. Dimana di sebutkan pada teori tersebut terdapat lima konstruksi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan populasi mahasiswa yang memanfaatkan *E-Library* di Universitas Narotama Surabaya , pada penelitian ini yang menjadi responden yaitu angkatan 2014,2015 dan 2016 yang dijumlahkan sebanyak 1.220 mahasiswa Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan cara teknik *purposive sampling*.

Pada penelitian ini membahas tentang kualitas pada layanan *E-Library* terdapat lima variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa perhitungan akhir seluruh jumlah responden dari Kualitas Layanan *E-Library* dikalangan mahasiswa Universitas Narotama memiliki Kriteria Kurang Baik dengan rata-rata dari keseluruhan variabel yaitu 1,88. Dimana pada variabel *Tangible* (Tampilan Fisik) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,29 yang masuk pada kategori Cukup Baik , namun pada variabel *Assurance* (Kepastian layanan *E-Library*) memiliki nilai rata-rata 1,56 masuk pada kategori Kurang Baik. hasil tersebut menunjukkan bahwa pustakawan yang ada di Universitas Narotama Surabaya perlu memperhatikan kualitas informasi dan menyesuaikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna.

Kata kunci : Kualitas *E-Library* , *Service Quality* , kebutuhan informasi.

ABSTRACT

In the era of information technology which is currently developing, it is demanded that every institution has a service that is able to provide a lot of information to users such as the E-Library service, which is able to facilitate students in finding information.

So that this study aims to find out how the Quality of E-Library Services among students of Narotama University Surabaya, in this study used the Service Quality Theory developed by Parasuraman. Where mentioned in the theory there are five constructs: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The method used in this study is quantitative descriptive method with a population of students who utilize E-Library at Narotama University Surabaya, in this study the respondents were the class of 2014,2015 and 2016 which totaled 1,220 students while the sample in this study amounted to 100 respondents . Sampling uses a purposive sampling technique.

In this study discussing the quality of E-Library services there are five variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of the study indicate that the final calculation of all respondents from the Quality of E-Library Services among Narotama University students has unfavorable criteria with an average of all variables, namely 1.88. Where in the Tangible variable (Physical Display) has an average value of 2.29 which is included in the Pretty Good category, but in the Assurance variable (Certainty of E-Library service) has an average value of 1.56 in the Poor category. these results indicate that librarians at Narotama University Surabaya need to pay attention to the quality of information and adjust the information needed by users.

Keywords: E-Library Quality, Service Quality, information needs.