

ABSTRAK

Nama : Yulfita Setiyani
NPM : 1502018065
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Judul : Analisis Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna iPusnas

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah membuat aplikasi perpustakaan digital berbasis *mobile* yang diberi nama iPusnas. Aplikasi iPusnas merupakan salah satu implementasi nyata sebagai langkah untuk mengatasi rendahnya tingkat literasi. Aplikasi iPusnas merupakan aplikasi milik Perpustakaan Nasional Indonesia yang memberikan pelayanan serta informasi mengenai bahan bacaan kepada penggunanya. Berdasarkan survei yang dilakukan Badan Perpustakaan masih banyaknya pengguna yang kurang puas akan kualitas informasi, kualitas layanan terhadap aplikasi iPusnas. Pada februari 2022 terlihat nilai rating dan *review* pengguna iPusnas di *Play Store* mendapatkan nilai rating 3,9 dari nilai maksimal 5 dan untuk pengguna *Ios* mendapatkan nilai rating 3,6 dari nilai maksimal 5. Dilihat dari nilai rating di *Play Store* dan *Ios* menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap aplikasi iPusnas. Sejauh ini, penelitian mengenai kualitas informasi belum banyak ditemukan. Oleh sebab itu, penelitian ini dibuat untuk melihat bagaimana kualitas informasi dan kualitas layanan teradap kepuasan pengguna iPusnasnya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas khususnya pada pengguna android dan ios atau dapat diuraikan menjadi (1) Menambah kontribusi dalam rangka menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pengguna iPusnas (2) Dapat memberikan informasi penting bagi stakeholder tentang pengaruh kualitas pelayanani Pusnas (3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuantitatif deskriptif dengan alat bantu pengumpulan data kuesioner dan sampel pengguna aplikasi iPusnas ini ialah pengguna iPusnas dari perangkat ios maupun androi. Dengan menggunakan metode LibQual++TAM sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Hasil dari Penelitian ini ialah bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal ini, aplikasi iPusnas telah memberikan informasi dan layanan yang cukup baik sehingga pengguna aplikasi iPusnas.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna