

Kualitas pelayanan diukur dari kelima dimensi di atas dengan menghitung variabel G yang menggambarkan *gap* antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan harapan pelanggan. Formula sederhananya dapat ditulis sebagai berikut:

$$G = P - E$$

Dimana:

G = Kesenjangan (*gap*).

P = Persepsi pelanggan terhadap pelayanan (*perception of delivered service*).

E = Harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima (*expectation of service*).

Dalam hal ini, perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima pada departemen Sistem Informasi (SI) suatu organisasi dapat digambarkan sebagai *gap* atau ketidakcocokan antara apa yang pemakai akhir SI harapkan dengan apa yang mereka pikirkan akan mereka dapatkan.

Instrumen kualitas pelayanan telah menjadi subjek perdebatan (Brown et. al., 1993; Fisk et. al., 1993; Parasuraman et. al., 1993; Pitt et. al., 1997; Van Dyke et. al., 1997; dalam Shaw et. al., 2002). Fokus dari perdebatan tersebut adalah mengenai perbedaan perhitungan antara dua kemungkinan perbedaan gagasan yaitu harapan dan pandangan atau persepsi. Untuk menghilangkan kebingungan pada kevaliditasan alat dalam konteks teknologi informasi, para peneliti menggabungkan harapan-persepsi kualitas pelayanan yang mendasar dengan seksama (Pitt et. al., 1997).