

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU)
JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
penulisan skripsi pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh :

NISSA ANGGHISTA RAHMANINGTYAS

NIM. 131110000833

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU)
JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Nissa Angghista Rahmaningtyas
N I M : 131110000833
Program Studi : Manajemen

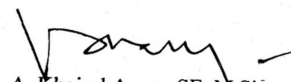
Disetujui oleh pembimbing

Pembimbing I


Muchlis Munir, SE, MM

Tanggal 19 : 9 : 2019

Pembimbing II


A. Khoiril Anam, SE, M.Si

Tanggal.....

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN ISLAM
NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA

Nama : Nissa Angghista Rahmaningtyas
NIM : 13111000833
Program Studi : Manajemen

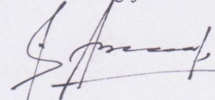
Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan tim penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara
Pada

Penguji I



Hj. Nurul Komaryatin S.E., M.Si.

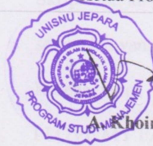
Penguji II



H. Samsul Arifin S.E., M.M.

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Manajemen



Choirul Anam, SE., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

JANGAN CARI KESEMPURNAAN DI DUNIA INI

KARENA TAK ADA SEORANG ATAU SESUATU PUN YANG SEMPURNA

KARENA KETIDAKSEMPURNAAN ITU INDAH

Skripsi ini, ku persembahkan untuk ayah dan mama,
serta adek yang sangat ku cintai.

Karena, tanpa mereka aku bukan apa-apa dan siapa-siapa.

I LOVE MY FAMILY...

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata I (S-1) dari UNISNU Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. Much. Imron, S.E., MM.
 - b. A. Khoirul Anam. S.E., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jepara,



Nissa Angghista R
NIM : 131110000833

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Diantaranya petugas perpustakaan yang ramah, buku acuan yang lengkap, dan suasana yang nyaman. Sehingga kualitas layanan perpustakaan adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna dan pengunjung perpustakaan sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pemberian layanan sesuai KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR : KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH.

Dalam tiap unsur pelayanan antara kepuasan dan harapan disusun membentuk Kuadran Cartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dikategorikan menjadi empat kuadran, yakni Kuadran I Peningkatkan Kinerja, Kuadran II Pertahankan Kinerja, Kuadran III Prioritas Rendah, dan Kuadran IV Melebihi Harapan atau Cenderung Berlebihan.

Berdasarkan pada diagram *Cartesius Importance Performance Analysis (IPA)*, variabel kualitas layanan bagi konsumen sangat penting dan kinerja pelayanan sudah memuaskan konsumen, yakni Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanan; dan Kemampuan petugas pelayanan, sehingga variabel ini dapat terus dipertahankan kualitas layanannya.

Secara umum kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNISNU Jepara telah berada pada kualitas layanan 3,08 hal ini ditunjukkan dari indeks kepuasan seluruh konsumen terhadap kualitas layanan Perpustakaan UNISNU Jepara sejumlah 77%, berada pada interval mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Perpustakaan, Kepuasan dan Harapan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT.yang telah memberikan berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada UNISNU Jepara.

Penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan UNISNU Jepara” tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu perkenalkan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Sa’dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor UNISNU Jepara
2. Bapak Much. Imron SE. MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara dan selaku dosen Pembimbing I dalam memberikan saya pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak A. Khoirul Anam SE. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Bapak dan ibu saya tercinta yang telah memberikan doa restu, semangat, dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Kasih sayangmu kepada anakmu ini tiada tara. I love you.
5. Ibu Nurul Komaryatin yang selalu memberikan canda tawa setiap kali saya akan bimbingan skripsi, Ibu Aliyah yang selalu memberikan saya spirit untuk rajin bimbingan, Ibu Anna Widiastuti yang selalu mengajari saya untuk sabar dan ulet dalam memecahkan masalah, Bapak Dwi Agung Nugroho yang selalu tersenyum ketika bertemu saya, Bapak Noor Arifin

yang selalu tegas dalam segala hal, Bapak Hadi Ismanto yang selalu kocak dalam melewati berbagai hal, untuk kesemuanya telah memberikan saya tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak A. A. Kodir, Bapak Deden, Ibu Fitri, Ibu Nofita, dan Bapak Yusuf yang telah memberikan masukan, dorongan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, thank you so much.
7. Kepala Perpustakaan UNISNU Jepara Bapak Suyanto, Petugas Perpustakaan yaitu budhe Hasanah, bunda Juliana, bulek Durrotun, tante Nafik, mas Fikr, mas Arif, dan Dua babe yang telah memberikan saya pemahaman tentang arti perpustakaan sebenarnya.
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha sepenuhnya dan semampunya dengan segenap daya pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, apabila ada hal yang kurang berkenan yaitu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jepara, Maret 2017

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Penelitian.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kualitas Layanan.....	11
2.1.2. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	13
2.1.3. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1. Variabel Penelitian.....	32
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2. Jenis Data dan Sumber Data.....	35
3.2.1. Jenis Data.....	35
3.2.2. Sumber Data.....	36
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	37

3.3.1.	Populasi.....	37
3.3.2.	Sampel.....	38
3.3.3.	Teknik Sampling	39
3.4.	Metode Analisis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1.	Profil Perpustakaan UNISNU Jepara.....	47
4.1.2.	Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	48
4.1.3.	Pembagian Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	49
4.2.	Deskripsi Responden	53
4.2.1.	Identitas Responden Berdasarkan Fakultas.....	53
4.2.2.	Identitas Responden Berdasarkan Program Studi	54
4.2.3.	Identitas Responden Berdasarkan Semester.....	55
4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Akses Responden Terhadap Layanan Perpustakaan	56
4.4.	Analisis Data.....	59
4.5.	Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP		71
5.1.	Kesimpulan	71
5.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
KUESIONER		74
DATA MENTAH.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Pengunjung Perpustakaan UNISNU Tahun 2013 – 2016	5
Tabel 1.2.	Data Buku Dipinjam Perpustakaan UNISNU Tahun 2013 – 2016	5
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	36
Tabel 4.1.	Data Responden Berdasarkan Fakultas	48
Tabel 4.2.	Data Responden Berdasarkan Program Studi	49
Tabel 4.3.	Data Responden Berdasarkan Semester Mahasiswa	50
Tabel 4.4.	Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Perpustakaan	51
Tabel 4.5.	Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diakses	52
Tabel 4.6.	Data Responden Berdasarkan Tujuan Mengakses Perpustakaan	53
Tabel 4.7.	Rata-rata Skor Kepuasan dan Harapan serta Indeks Kepuasan Seluruh Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 3.1.	Kuadran Cartesius Importance Performance Analysis (IPA)	41
Gambar 4.1.	<i>Importence and Performance Analysis (IPA)</i> Kepuasan dan Harapan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara	56