



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENURUT
MAHASISWA TINGKAT AKHIR
STUDI KASUS DI STEI TAZKIA BOGOR

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Magister Humaniora (M.Hum.)

SOFIYAN SAURI

0706307046

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Sofiyah Sauri
NPM : 0706307046
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Mahasiswa
Tingkat Akhir Studi Kasus di STEI Tazkia Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Nina Mayesti, M.Hum.
Pembimbing : Taufik Asmiyanto, M.Si.
Penguji : Fuad Gani, MA.
Penguji : Utami B. R. Hariyadi, M.Lib.

()
()
()
()

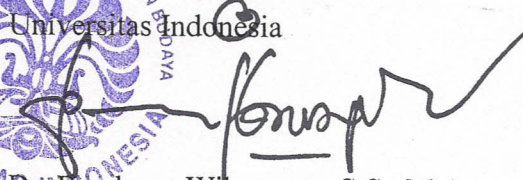
Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 20 Juli 2010

Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia





Dr. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.
NIP 131882265

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.


Jakarta, 16 Juli 2010



Sofiyah Sauri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sofiyan Sauri
NPM : 0706307046
Tanda Tangan : 
Tanggal : 16 Juli 2010



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sofiyah Sauri

NPM : 0706307046

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya

Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Mahasiswa Tingkat Akhir Studi Kasus di STEI Tazkia Bogor, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 16 Juli 2010

Yang menyatakan



(Sofiyah Sauri)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Fuad Gani, MA., selaku Ketua Departemen atas motivasi dan semangat yang telah diberikan dan kepada seluruh Staf Pengajar Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia yang atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
- (2) Ibu Nina Mayesti, M.Hum. dan Bapak Taufik Asmiyanto, M.Si. yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
- (3) Ibu Utami B. R. Sri Hariyadi, M.Lib. selaku pembaca tesis ini, atas segala arahan, koreksi, dan masukan sehingga penulis dapat menyempurnakan penulisan tesis ini.
- (4) Departemen Agama R.I. c.q. Kasubdit III Perpustakaan, Bantuan, dan Beasiswa, Ibu Dra. Ida Nur Qosim, M.Pd. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mendapatkan beasiswa untuk mengikuti program Magister Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia selama 2 tahun.
- (5) Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia beserta seluruh pegawai bagian administrasi dan bagian akademik atas segala pelayanan, bantuan, dan kerjasamanya selama ini.
- (6) Kepala Perpustakaan Pusat UI beserta staf, Kepala Perpustakaan FIB UI beserta staf dan Pengelola Laboratorium Perpustakaan Gedung VIII FIB UI atas segala bantuan yang telah diberikan.

(7) Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia Dr. Muhammad Syafii Antonio, M.Ec. beserta segenap manajemen STEI Tazkia atas izin dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Indonesia.

(9) Ayahanda H.A. Madluli dan Ibunda R.R. Yoenarwati atas segala doa dan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi S2 di Universitas Indonesia.

(10) Istriku tercinta, Susanti Fitria Widi yang telah menemani penulis selama penyelesaian tesis dalam suka dan duka.

(11) Rekan-rekan di Perpustakaan STEI Tazkia, Rifqi Hastuti, Rizal Setiawan, Wahyu Heryawan, dan Sulhani atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

(12) Sahabat-sahabatku tercinta dari seluruh Indonesia di Program S2 Ilmu Perpustakaan yang telah menemani penulis selama studi dan memberikan dukungan yang tak terkira demi penyelesaian studi ini.

(13) Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan sat per satu, yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan studi S2.

Akhir kata, penulis mendoakan semoga Allah SWT. membalas kebaikan yang telah diberikan, dan tesis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Depok, 16 Juli 2010

Penulis

ABSTRAK

Nama : Sofiyah Sauri
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut
Mahasiswa Tingkat Akhir Studi Kasus
di STEI Tazkia Bogor

Penelitian ini membicarakan tentang kualitas layanan perpustakaan di STEI Tazkia Bogor berdasarkan harapan dan pendapat mahasiswa tingkat akhir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yang dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual oleh Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman yang mencakup dimensi layanan perpustakaan yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan terhadap mahasiswa), *Personal Control* (kemampuan petugas perpustakaan dalam membantu mahasiswa dalam penelusuran informasi), *Information Control* (ketersediaan sumber informasi), dan *Library as Place* (aspek fisik dan kenyamanan infrastruktur perpustakaan). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia dinilai baik oleh mahasiswa tingkat akhir. Hal ini dapat dilihat dengan rata-rata skor AG (*Adequacy Gap*) yang bernilai lebih dari 0, dan rata-rata skor SG (*Superiority Gap*) yang menunjukkan nilai negatif, artinya kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia berada pada wilayah *zone of tolerance* dimana kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan.

Kata kunci : LibQual+™, tugas akhir, persepsi, harapan, kepuasan

ABSTRACT

Name : Sofiyah Sauri
College Majors : Library and Information Science
Judul : Analysis of Library Service Quality According to Last
Batch Student in STEI Tazkia Bogor

This research was talking about the quality of library services in STEI Tazkia Bogor based on last batch final students expectations and opinions. The method used in this study is LibQual+™ which was developed based on the dimensions of SERVQUAL by Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, and A. Parasuraman covering dimension of library service, Affect of Service (the library staff attitude toward the students), Information Control (availability of information resources), and Library as Place (the physical aspect and comfort of the library infrastructure). Based on this research, the quality of library services STEI Tazkia considered good by last batch student. It can be seen with an average score of AG (Adequacy Gap) are worth more than 0, and the average score of SG (Superiority Gap) showing a negative value, meaning the quality of library services STEI Tazkia within the zone of tolerance where the quality of service received by students is at an acceptable minimum and desired expectations.

Keywords : LibQual+™, final paper, perception, desire, satisfaction

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | iv |
| UCAPAN TERIMA KASIH | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Permasalahan | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5. Batasan Penelitian | 5 |
| 1.6. Data | 5 |
| 1.7. Metode Penelitian | 5 |
| | |
| 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi | 6 |
| 2.2. Layanan Perpustakaan | 12 |
| 2.3. Pengguna Perpustakaan | 20 |
| 2.4. Mahasiswa sebagai Pengguna | 21 |
| 2.5. Mahasiswa STEI Tazkia | 23 |

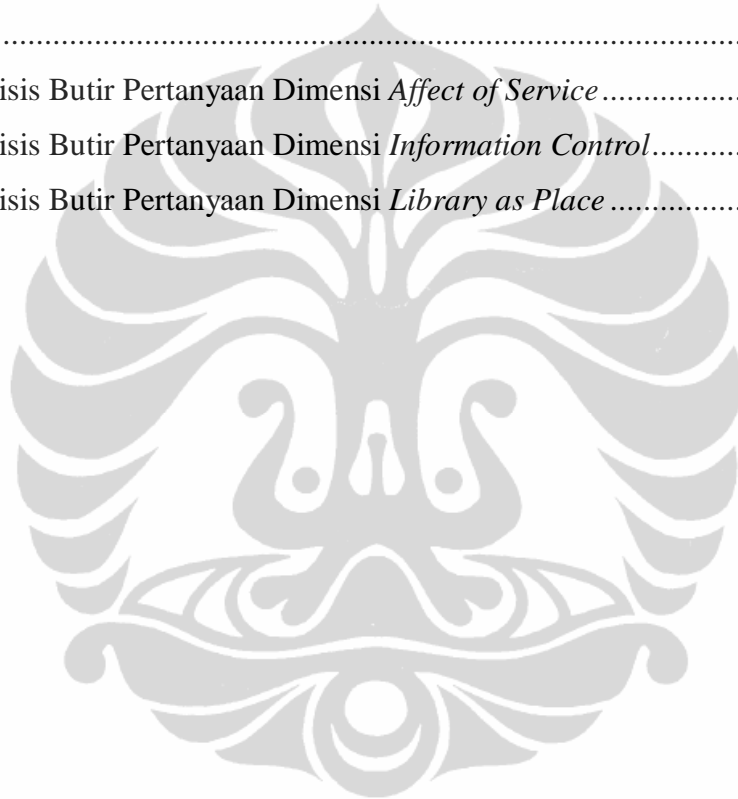
| | |
|---|-----------|
| 3. METODOLOGI PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian | 25 |
| 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 25 |
| 3.3. Metode Penelitian | 26 |
| 3.4. Subjek dan Objek Penelitian..... | 27 |
| 3.5. Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 31 |
| 4. PEMBAHASAN..... | 32 |
| 4.1. Profil Tempat Penelitian..... | 32 |
| 4.2. Deskripsi Responden..... | 34 |
| 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 42 |
| 4.4. Analisis kualitas layanan | 43 |
| 4.4.1. Analisis Umum Kualitas Layanan | 43 |
| 4.4.2. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas | 44 |
| 4.4.3. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pertanyaan | 46 |
| 4.4.4. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Program Studi..... | 49 |
| 4.4.5. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas menurut Kelompok Program Studi | 51 |
| 5. KESIMPULAN | 55 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 55 |
| 5.2. Saran..... | 55 |
| DAFTAR REFERENSI | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---------|---|----|
| Bagan | 1.2. Alur informasi..... | 10 |
| Bagan | 2.2. Proses distribusi informasi di perpustakaan | 10 |
| Diagram | 1.4. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| Diagram | 2.4. Profil Responden berdasarkan Kelompok Program Studi..... | 35 |
| Diagram | 3.4. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Semester | 36 |
| Diagram | 4.4. Grafik Frekuensi Kunjungan Responden | 37 |
| Diagram | 5.4. Frekuensi Kunjungan Responden | 37 |
| Diagram | 6.4. Grafik Harapan Responden terhadap Hari Layanan per Minggu . | 38 |
| Diagram | 7.4. Grafik Harapan Responden terhadap Hari Layanan menurut Kelompok Program Studi | 39 |
| Diagram | 8.4. Grafik Harapan Responden terhadap Jam Buka Layanan..... | 40 |
| Diagram | 9.4. Harapan Responden terhadap Jam Buka Layanan menurut Kelompok Program Studi | 41 |
| Diagram | 10.4. Grafik Tujuan Kunjungan Responden..... | 42 |
| Diagram | 11.4. Nilai Kepuasan Responden berdasar Dimensi Layanan dan Kelompok Program Studi..... | 51 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------|---|----|
| Tabel | 1.3. Kelompok populasi | 28 |
| Tabel | 1.4. Jenis Bahan Pustaka Perpustakaan STEI Tazkia | 34 |
| Tabel | 2.4. Nilai Rata-rata Responden terhadap Kepuasan Layanan | 43 |
| Tabel | 3.4. Nilai Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan | 45 |
| Tabel | 4.4. Nilai Kepuasan Responden berdasarkan Kelompok Program Studi | 50 |
| Tabel | 5.4. Analisis Butir Pertanyaan Dimensi <i>Affect of Service</i> | 52 |
| Tabel | 6.4. Analisis Butir Pertanyaan Dimensi <i>Information Control</i> | 53 |
| Tabel | 7.4. Analisis Butir Pertanyaan Dimensi <i>Library as Place</i> | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner |
| Lampiran 2 | Lembar Uji Validitas dan Reabilitas |
| Lampiran 3 | Lembar Uji Perbedaan |
| Lampiran 4 | Rekapitulasi kuesioner |
| Lampiran 5 | Distribusi frekuensi Program Studi Bisnis dan Manajemen Islam |
| Lampiran 6 | Distribusi frekuensi Program Studi Akuntansi Islam |
| Lampiran 7 | Distribusi frekuensi Program Studi Ilmu Ekonomi Islam |
| Lampiran 8 | Nilai rata-rata harapan, pendapat, dan minimum |
| Lampiran 9 | Daftar saran dan harapan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan |
| Lampiran 10 | Daftar mahasiswa tingkat akhir |
| Lampiran 11 | Struktur organisasi STEI Tazkia |
| Lampiran 12 | Diagram akademik mahasiswa STEI Tazkia |