



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN STAIN SURAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Humaniora (M.Hum)**

**ERLAND CAHYO SAPUTRO  
NPM 0706306844**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2009**






## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Erland Cahyo Saputro  
NPM : 0706306844  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan  
Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta

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

Ketua : Siti Sumarningsih, M.Lib. (  )  
Pembimbing : Utami B. R. Hariyadi, M.Lib. (  )  
Pembimbing : Laksmi, M.A. (  )  
Penguji : Fuad Gani, M.A. (  )  
Penguji : Muhammad Ihsanudin, M.Hum. (  )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : Juli 2009

Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya

Universitas Indonesia

  
Dr. Bambang Wibawarta, S.S.,MA  
NIP. 131882265

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenar-benarnya 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 bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 17 Juli 2009



Erland Cahyo Saputro  
NPM. 070630684

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Erland Cahyo Saputro**

**NPM : 0706306844**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 17 Juli 2009**

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

---

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

Nama : Erland Cahyo Saputro  
NPM : 0706306844  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis karya : Tesis

demikian demi 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 Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta, 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 : 17 Juli 2009

Yang menyatakan



(Erland Cahyo Saputro )

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada ALLAH SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan 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 dan seluruh jajaran dosen pengajar pada Program Magister Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, atas segala ilmu dan pengajaran yang telah diberikan selama ini.
- (2) Ibu Utami B. R. Hariyadi, M.Lib. dan Ibu Laksmi, MA selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
- (3) Bapak Fuad Gani, M.A. dan Bapak Muhamad Ihsanudin, M.Hum. selaku pembaca atas segala arahan, koreksi, dan masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan 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 pendidikan program S.2 Ilmu Perpustakaan di UI selama dua tahun.
- (5) Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia beserta seluruh pegawai bagian administrasi dan bagian akademik atas segala pelayanan, bantuan dan kerja samanya selama ini.
- (6) Kepala Perpustakaan Pusat UI beserta staf, Kepala Perpustakaan FIB beserta staf dan Pengelola Laboratorium Perpustakaan di Gd. 8, Bapak Wakino dan Bapak Naspudin atas segala pelayanan, bantuan dan kerja samanya selama penulis menjadi mahasiswa.

- (7) Ketua STAIN Surakarta Prof. Dr. H. Usman Abu Bakar, MA. yang telah memberikan izin belajar selama dua tahun ini.
- (8) Ibu Imamah Mar'ati Sholihah, S.S. selaku Pjs. Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan STAIN Surakarta (Uul, Irul, Tri, Jono, Diana, Sabiq, dan Nurul) yang telah memberikan izin untuk penelitian ini dan banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
- (9) Kedua orang tua tercinta, Ibu Sri Suprapti dan Bapak Yerru Yunanto beserta Mbak, Mas, Adik dan para ponakan di Solo, Jakarta, Gresik, Banjarmasin, dan Purworejo yang telah memberikan doa dan dukungan yang tidak pernah putus-putusnya.
- (10) Istriku terkasih Ety Wahyu Widiyani yang selalu setia dalam duka dan suka, beserta kedua putri sholihahku tersayang *mbak* Ery Raihani Qurratul 'Aini dan *adik* Earlyn Novita Qurrata A'yun, penyejuk mata, penyegar jiwa, dan penghibur hati kala lelah yang senantiasa sabar menunggu dalam rindu akan kepulangan ayahnya.
- (11) Sahabat dan teman seperjuangan dalam mencari ilmu, yang telah bersama-sama menempuh pendidikan program S.2 Ilmu Perpustakaan, semoga persahabatan dan pertemanan ini akan terus terjalin sepanjang masa.
- (12) Dan terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu, untuk segalanya yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu Perpustakaan dan informasi.

Depok, 17 Juli 2009

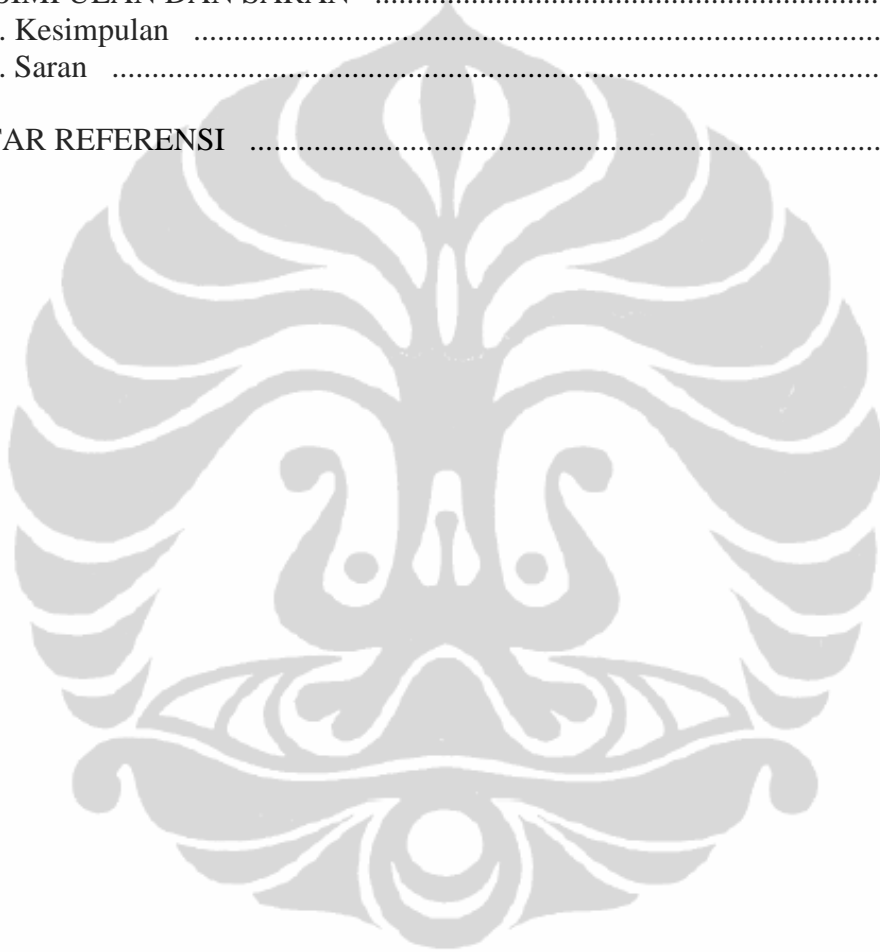
Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
	xiii
1. PENDAHULUAN .....	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	1
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Batasan Penelitian .....	4
	4
2. TINJAUAN PUSTAKA .....	
2.1. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan .....	5
2.1.1. Kualitas Layanan .....	5
2.1.2. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	5
2.1.3. Karakteristik Kualitas Layanan Perpustakaan .....	14
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan/Pemustaka .....	18
2.2.1. Kepuasan Pelanggan/Pemustaka .....	25
2.2.2. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan/ Pemustaka .....	25
2.2.3. Kerangka Konseptual <i>LibQual+</i> <sup>TM</sup> .....	28
2.3. Kerangka Berpikir .....	29
	31
3. METODOLOGI PENELITIAN .....	
3.1. Pendekatan Penelitian .....	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3. Metode Penelitian .....	33
3.4. Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1. Populasi Penelitian .....	34
3.4.2. Sampel Penelitian .....	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	36
	38



4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1. Gambaran Singkat Perpustakaan STAIN Surakarta .....	40
4.2. Karakteristik Responden .....	40
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.4. Analisis Kualitas Layanan .....	50
4.4.1. Analisis Secara Umum .....	50
4.4.2. Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan .....	50
4.4.3. Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan .....	52
4.4.4. Analisis Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden .....	54
5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	58
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	66
DAFTAR REFERENSI .....	66
	68



## DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.2.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	26
Bagan 2.2.	Kerangka Berpikir .....	32
Diagram 1.4.	Jumlah Responden yang Berkunjung ke Perpustakaan berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Diagram 2.4.	Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Perpustakaan Berdasarkan Jurusan .....	44
Diagram 3.4.	Jumlah Responden Yang Berkunjung Ke Perpustakaan Berdasarkan Semester .....	45
Diagram 4.4.	Tingkat Kunjungan Responden ke Perpustakaan.....	45
Diagram 5.4.	Tingkat Kunjungan Responden Kelompok Jurusan .....	46
Diagram 6.4.	Harapan Responden Terhadap Waktu Layanan .....	48
Diagram 8.4.	Tingkat Kepuasan Kelompok Jurusan Berdasarkan Dimensi .....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2.	Cara Pandang Pelanggan dalam Menilai Kualitas Layanan	20
Tabel 2.2.	Sasaran dan Manfaat Layanan Prima	22
Tabel 1.3.	Data Anggota Perpustakaan Berdasarkan Jurusan	35
Tabel 1.4.	Koleksi Perpustakaan STAIN Surakarta .....	41
Tabel 2.4.	Hasil Analisis Secara Umum .....	51
Tabel 3.4.	Hasil Analisis Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan ...	53
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Data Berdasarkan Kelompok Jurusan Responden .....	59
Tabel 5.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Syari'ah Berdasarkan Butir Pernyataan .....	61
Tabel 6.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Ushuluddin Berdasarkan Butir Pernyataan .....	61
Tabel 7.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Dakwah Berdasarkan Butir Pernyataan .....	61
Tabel 8.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Sastra Inggris Berdasarkan Butir Pernyataan .....	62
Tabel 9.4.	Hasil Analisis Kepuasan Responden Jurusan Berdasarkan Dimensi .....	63
Tabel 10.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Ekonomi Islam Berdasarkan Butir Pernyataan .....	63
Tabel 11.4.	Hasil Analisis Data Responden Jurusan Tarbiyah Berdasarkan Butir Pernyataan .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner/Angket
- Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Nilai Persepsi
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Nilai Harapan Minimum
- Lampiran 5 : Rekapitulasi Nilai Harapan Yang Diinginkan
- Lampiran 6 : Distribusi Frekuensi
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Nilai Rata-rata Harapan, Persepsi dan Angka Kesenjangan
- Lampiran 8 : Saran/Harapan Responden
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Mengadakan Penelitian

