

ABSTRAK

Sejalan dengan perkembangannya saat ini, perpustakaan memegang peranan yang penting bagi masyarakat umumnya dan dunia pendidikan khususnya. Dalam kehidupan yang serba modern dan cepat ini, semua orang membutuhkan informasi sebagai hal yang sangat hakiki. Tanpa adanya informasi atau ketinggalan informasi, dapat menyebabkan masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang.

Perpustakaan Teknik sebagai bagian dari UKM, kenyataannya sekarang ini ditemui gejala ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Teknik belum dapat memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa dari sebuah perpustakaan umumnya. Apabila dibiarkan, perpustakaan tidak dapat berperan secara optimal. Perpustakaan tidak lagi menjadi sumber informasi bagi mahasiswa, dan pada akhirnya mahasiswa kita menjadi mahasiswa yang ketinggalan jaman dan tidak berkualitas.

Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan perpustakaan teknik dan kesenjangan-kesenjangan yang terjadi didalamnya, penulis menggunakan Metode Servqual dan pengujian hipotesis. Pengukuran kesenjangan ini diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan pada mahasiswa (konsumen), kepala perpustakaan (manajemen) dan staf perpustakaan teknik. Kemudian dilakukan pengujian hipotesis terhadap kesenjangan yang ada tersebut untuk mengetahui apakah kesenjangan tersebut berbeda secara signifikan atau tidak.

Dari pengukuran kualitas pelayanan, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik ini belum sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum memuaskan, dengan nilai Total Service Quality (TSQ) sebesar -0.77. Kesenjangan Gap5 terbesar terjadi pada dimensi *reliability* atau keandalan sebesar -0.19. Kesenjangan ini terjadi sebab manajemen belum mengerti sepenuhnya apa yang konsumen harapkan (Gap1), spesifikasi standar yang ada belum sesuai dengan persepsi manajemen (Gap2), perpustakaan dan stafnya belum mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang ada (Gap3a), dan adanya perbedaan persepsi antara manajemen dan staf tentang spesifikasi standar yang berlaku (Gap 3b).

Untuk menanggulangi dan mengurangi kesenjangan tiap gap, penulis memberi saran-saran kepada pihak perpustakaan teknik agar melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas fisik, membuat standar yang baku dan jelas, membuat deskripsi pekerjaan staf dan mengadakan evaluasi secara berkala. Saran ini sebagai masukan bagi perpustakaan teknik agar dapat memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih baik di kemudian hari.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1 – 1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1 – 2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1 – 3
1.4. Perumusan Masalah	1 – 3
1.5. Tujuan Penelitian.....	1 – 4
1.6. Sistematika Penulisan.....	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa.....	2 – 1
2.1.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	2 – 2
2.1.2. Klasifikasi Jasa.....	2 – 2
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	2 – 5
2.1.3.1 Intangibility.....	2 – 5
2.1.3.2 Inseparability.....	2 – 5
2.1.3.3 Variability	2 – 6
2.1.3.4 Perishability.....	2 – 6
2.2. Kualitas Jasa.....	2 – 6
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	2 – 6
2.2.2 Produktivitas, Kualitas dan Profitabilitas	2 – 7
2.2.3 Definisi Kualitas Jasa	2 – 7
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa	2 – 10
2.2.5 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	2 – 12
2.2.6 Model Kualitas Jasa	2 – 14

2.2.7	Kepuasan Pelanggan	2 – 18
2.2.8	Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 21
2.3	Populasi dan Sampel.....	2 – 23
2.3.1	Populasi	2 – 23
2.3.2	Sampel	2 – 23
2.3.3	Teknik Sampling.....	2 – 23
2.4	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2 – 25
2.4.1	Macam Skala Pengukuran	2 – 25
2.4.2	Tipe Skala Pengukuran.....	2 – 26
2.4.3	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2 – 27
2.5	Teknik Pengumpulan Data	2 – 29
2.5.1	Interview (Wawancara)	2 – 29
2.5.2	Kuesioner (Angket).....	2 – 29
2.5.3	Observasi.....	2 – 30
2.6	Perpustakaan	2 – 30
2.6.1	Arti dan Tujuan Perpustakaan	2 – 30
2.6.2	Peranan Perpustakaan.....	2 – 31
2.6.3	Fungsi Perpustakaan	2 – 33
2.7	Uji Hipotesis Menyangkut Rataan dan Variansi	2 – 34
2.8	Pengenalan Program SPSS Versi 10.05.....	2 – 36

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Penelitian Pendahuluan.....	3 – 3
3.1.1.	Wawancara	3 – 3
3.1.2.	Studi Literatur	3 – 3
3.2.	Identifikasi Masalah.....	3 – 4
3.3.	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3 – 5
3.4.	Perumusan Masalah	3 – 5
3.5.	Menentukan Tujuan Penelitian.....	3 – 6
3.6.	Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3 – 6
3.7.	Melakukan Konsultasi dengan Dosen Ahli.....	3 – 6
3.8.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3 – 7

3.9. Menentukan Teknik Sampling.....	3 – 8
3.10. Penyusunan Kuesioner.....	3 – 8
3.10.1. Kuesioner Konsumen.....	3 – 9
3.10.2. Kuesioner Manajemen	3 – 10
3.10.3. Kuesioner Staf	3 – 11
3.11. Uji Validitas Kontruksi.....	3 – 11
3.12. Penetapan Populasi dan Sampel	3 – 12
3.13. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal.....	3 – 13
3.14. Pemeriksaan Data Kuesioner.....	3 – 14
3.15. Uji Validitas dan Reliabilitas Item	3 – 14
3.16. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan	3 – 15
3.17. Pengolahan Data dan Analisis	3 – 15
3.18. Kesimpulan dan Saran	3 – 16

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1. Data Objek Pengamatan.....	4 – 1
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	4 – 1
4.1.2. Struktur Organisasi	4 – 2
4.2. Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4 – 2
4.2.1. Kuesioner Pendahuluan.....	4 – 2
4.2.2. Wawancara Kelompok Fokus.....	4 – 3
4.3. Pengumpulan Data Penelitian.....	4 – 3
4.3.1. Pengumpulan Data Awal.....	4 – 3
4.3.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 4
4.3.1.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	4 – 4
4.3.2. Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 5
4.3.2.1 Kuesioner Konsumen	4 – 5
4.3.2.1.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel.....	4 – 6
4.3.2.1.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 6
4.3.2.2 Kuesioner Manajemen	4 – 7
4.3.2.2.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 8
4.3.2.2.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 8

4.3.2.3 Kuesioner Staf	4 – 8
4.3.2.3.1 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 8
4.3.2.3.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1. Pengolahan Data Pendahuluan.....	5 – 1
5.1.1. Pengujian Validitas Instrumen.....	5 – 1
5.1.1.1 Validitas Internal.....	5 – 1
5.1.1.2 Validitas Eksternal.....	5 – 1
5.1.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	5 – 3
5.2. Pengolahan Data dan Analisis Gap 5.....	5 – 4
5.2.1. Pengolahan Data Gap 5 dengan Metode Servqual.....	5 – 4
5.2.2. Pengujian Hipotesis Gap 5.....	5 – 5
5.2.2.1.Uji Kesamaan Rata-rata Dimensi Gap 5.....	5 – 6
5.2.2.2.Uji Kesamaan Rata-rata Item Gap 5.....	5 – 7
5.2.3. Pengolahan Data Gap 5 untuk Item no. 19.....	5 – 9
5.2.4. Analisis Gap 5.....	5 – 10
5.3. Pengolahan Data dan Analisis Gap 1.....	5 – 16
5.3.1. Pengolahan Data Gap 1.....	5 – 16
5.3.2. Pengujian Hipotesis Gap 1.....	5 – 18
5.3.2.1.Uji Kesamaan Rata-rata Dimensi Gap 1.....	5 – 18
5.3.2.2.Uji Kesamaan Rata-rata Item Gap 1.....	5 – 19
5.3.3. Analisis Gap 1.....	5 – 22
5.3.4. Analisis Penyebab Gap 1.....	5 – 24
5.4. Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	5 – 26
5.4.1. Pengolahan Data Gap 2 per Dimensi.....	5 – 26
5.4.2. Pengolahan Data Gap 2 per Item.....	5 – 28
5.4.3. Analisis Gap 2.....	5 – 31
5.4.4. Analisis Penyebab Gap 2.....	5 – 33
5.5. Pengolahan Data dan Analisis Gap 3.....	5 – 36
5.5.1. Pengolahan Data Gap 3a per Dimensi.....	5 – 36
5.5.2. Pengolahan Data Gap 3a per Item.....	5 – 37

5.5.3. Pengolahan Data Gap 3b per Dimensi.....	5 – 38
5.5.4. Pengolahan Data Gap 3b per Item.....	5 – 40
5.5.5. Analisis Gap 3	5 - 42
5.5.6. Analisis Penyebab Gap 3.....	5 – 44
5.6. Analisis Keterkaitan Gap 5 dengan Gap 1-3.....	5 – 48
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6 – 1
6.1.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik.....	6 – 1
6.1.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik	6 - 2
6.1.3. Upaya Penanggulangan Kesenjangan Tiap Gap.....	6 - 3
6.2 Saran.....	6 - 5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian	3 – 7
3.3	Pembagian Jumlah Sampel	3 – 13
4.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal	4 – 5
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan	4 – 7
5.1	Hasil Pengujian Validitas Isi Kuesioner Data Awal (Persepsi Konsumen)	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Isi Kuesioner Data Awal (Harapan Konsumen)	5 – 3
5.3	Hasil Pengolahan Skor Servqual Gap5	5 – 5
5.4	Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Gap5 (Dimensi)	5 – 7
5.5	Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Gap5 (Item)	5 – 8
5.6	Hasil Pengukuran Gap5 untuk Item no.19	5 – 10
5.7	Hasil Pengolahan Gap1 (Dimensi)	5 – 17
5.8	Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Gap1 (Dimensi)	5 – 19
5.9	Hasil Perhitungan Uji Hipotesis Gap1 (Item)	5 – 21
5.10	Hasil Skor Penyebab Gap1	5 – 24
5.11	Hasil Pengolahan Gap2 (Dimensi)	5 – 27
5.12	Hasil Pengolahan Gap2 (Item)	5 – 29
5.13	Hasil Skor Penyebab Gap2	5 – 34
5.14	Hasil Pengolahan Gap3a (Dimensi)	5 – 36
5.15	Hasil Pengolahan Gap3a (Item)	5 – 38
5.16	Hasil Pengolahan Gap3b (Dimensi)	5 – 39
5.17	Hasil Pengolahan Gap3b (Item)	5 – 40
5.18	Hasil Skor Penyebab Gap 3	5 – 44
5.19	Bagan Keterkaitan Gap 5 dengan Gap1-3	5 – 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2 – 16
2.2	Gap Model Kualitas Jasa yang Diperluas	2 – 17
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 19
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi Perpustakaan Teknik UKM	4 – 2
5.1	Diagram Batang Gap5	5 – 5
5.2	Diagram Batang Gap1 (Dimensi)	5 – 17
5.3	Diagram Batang Harapan Konsumen-Persepsi Manajemen	5 – 17
5.4	Diagram Batang Gap2 (Dimensi)	5 – 27
5.5	Diagram Batang Persepsi Manajemen-Spesifikasi Standar (Dimensi)	5 – 28
5.6	Diagram Batang Gap2 (Item)	5 – 30
5.7	Diagram Batang Persepsi Manajemen-Spesifikasi Standar (Item)	5 – 30
5.8	Diagram Batang Gap3a (Dimensi)	5 – 37
5.9	Diagram Batang Gap3b (Dimensi)	5 – 39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Daftar Kuesioner Konsumen	L1 – 1
2	Daftar Kuesioner Manajemen	L2 – 1
3	Daftar Kuesioner Staf	L3 – 1
4	Data Mentah Gap5, Gap1, Gap2, Gap3, Gap6 dan Penyebab Gap	L4 – 1
5	Hasil Pengujian SPSS : Validitas dan Reliabilitas	L5 – 1
6	Pengolahan Data Gap5 dan Gap1	L6 – 1
7	Tabel-tabel Statistik	L7 – 1