

ABSTRAK

Perpustakaan UKM adalah salah satu fasilitas pendukung Universitas Kristen Maranatha yang bergerak dibidang pelayanan jasa peminjaman buku, komputer berinternet gratis, dan ruang baca. Kenyataannya sekarang ini ditemui gejala-gejala ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan perpustakaan 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 staff perpustakaan (karyawan). Kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah kesenjangan tersebut berbeda secara signifikan atau tidak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi mahasiswa, harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen, persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa, spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, dan memberikan usulan kepada pihak manajemen dan karyawan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Dari pengukuran *servqual*, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan perpustakaan ini belum sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan nilai *Total Service Quality* (TSQ) sebesar -0.832. Kesenjangan Gap-5 terbesar terjadi pada dimensi *reliability* atau keandalan sebesar -0.195. Kesenjangan ini terjadi sebab pihak manajemen belum mengerti sepenuhnya apa yang menjadi harapan mahasiswa (Gap-1), spesifikasi standar yang ada belum sesuai dengan persepsi manajemen (Gap-2), perpustakaan dan staffnya belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada (Gap-3), dan juga staff belum mampu memenuhi janji-janji yang telah diberikan (Gap-4).

Untuk menanggulangi dan mengurangi kesenjangan tiap gap, penulis memberi saran-saran kepada pihak perpustakaan agar melakukan pembenahan dan perbaikan fasilitas fisik, membuat standar yang tertulis dan kemudian dikomunikasikan. Saran ini sebagai masukan bagi perpustakaan 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	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 – 1
1.2 Identifikasi Masalah	1 – 2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 – 2
1.3.1 Pembatasan Masalah	1 – 2
1.3.2 Asumsi	1 – 3
1.4 Perumusan Masalah	1 – 3
1.5 Tujuan Penelitian	1 – 4
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa	2 – 1
2.1.1 Konsep dan Pengertian Jasa	2 – 1
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2 – 2
2.1.3 Karakteristik Jasa	2 – 5
2.2 Kualitas Jasa	2 – 7
2.2.1 Pengertian Kualitas	2 – 7
2.2.2 Produktivitas, Kualitas, dan Profitabilitas	2 – 7
2.2.3 Konsep Kualitas Jasa	2 – 8
2.2.4 Definisi Kualitas Jasa	2 – 8
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa	2 – 12
2.2.6 Prinsip - prinsip Kualitas Jasa	2 – 13
2.2.7 Model Kualitas Jasa	2 – 14
2.2.8 Pengukuran Kualitas Jasa	2 – 18

2.2.9	Kepuasan Pelanggan	2 – 21
2.3	Teknik dan Metode Pengumpulan Data	2 – 22
2.3.1	Wawancara	2 – 23
2.3.2	Kuesioner (Angket)	2 – 23
2.3.3	Observasi	2 – 24
2.4	Populasi dan Sampel	2 – 26
2.4.1	Populasi	2 – 26
2.4.2	Sampel	2 – 26
2.4.3	Teknik Sampling	2 – 26
2.4.4	Menentukan Ukuran Sampel	2 – 29
2.4.5	Sampel	2 – 26
2.5	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	2 – 30
2.5.1	Macam-macam Skala Pengukuran	2 – 30
2.5.2	Tipe Skala Pengukuran	2 – 31
2.5.3	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 32
2.5.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 33
2.6	Uji Hipotesis Menyangkut Dua Rataan	2 – 35
2.7	Pengenalan Program SPSS	2 – 37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Penelitian Pendahuluan	3 – 3
3.2	Identifikasi Masalah	3 – 3
3.3	Pembatasan Masalah	3 – 3
3.4	Studi Literatur	3 – 4
3.5	Perumusan Masalah	3 – 4
3.6	Tujuan Penelitian	3 – 4
3.7	Pengumpulan Data Pendahuluan	3 – 5
3.8	Menetapkan Variabel Penelitian	3 – 5
3.8.1	Identifikasi Variabel Gap 5	3 – 6
3.8.2	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 1	3 – 6
3.8.3	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 2	3 – 6

3.8.4	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 3	3 – 6
3.8.5	Identifikasi Variabel Penyebab Gap 4	3 – 6
3.9	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 – 6
3.9.1	Penyusunan Kuesioner Mahasiswa	3 – 7
3.9.2	Penyusunan Kuesioner Manajemen	3 – 8
3.9.3	Penyusunan Kuesioner Karyawan	3 – 10
3.10	Pengujian Validitas Konstruksi	3 – 12
3.11	Menentukan Teknik Sampling	3 – 12
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 – 13
3.13	Uji Validitas	3 – 13
3.14	Uji Reliabilitas	3 – 14
3.15	Menentukan Jumlah Sampel	3 – 15
3.16	Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan	3 – 17
3.17	Pengolahan dan Analisis Data	3 – 17
3.18	Usulan	3 – 20
3.19	Kesimpulan dan Saran	3 – 20

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1	Latar Belakang Berdirinya Perpustakaan UKM	4 – 1
4.1.2	Struktur Organisasi	4 – 3
4.1.3	Jumlah Staff.....	4 – 4
4.1.4	Deskripsi Pekerjaan	4 – 4
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4 – 8
4.3	Pengumpulan Data Penelitian	4 – 9
4.3.1	Pengumpulan data Awal	4 – 15
4.3.2	Pengumpulan Data Lanjutan	4 – 15
4.3.2.1	Kuesioner Untuk Mahasiswa	4 – 16
4.3.2.1.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 16
4.3.2.1.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 17
4.3.2.2	Kuesioner Untuk Manajemen	4 – 17

4.3.2.2.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 18
4.3.2.2.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 18
4.3.2.3	Kuesioner Untuk Karyawan	4 – 18
4.3.2.3.1	Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel	4 – 19
4.3.2.3.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	4 – 19

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data Awal	5 – 1
5.1.1	Pengujian Validitas Instrumen	5 – 1
5.1.1.1	Pengujian Validitas Internal	5 – 1
5.1.1.2	Pengujian Validitas Eksternal	5 – 2
5.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 – 5
5.2	Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data	5 – 6
5.2.1	Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	5 – 7
5.2.1.1	Pengolahan Data Gap 5 Dengan Metode Servqual	5 – 7
5.2.1.2	Pengolahan Data Gap 5 Dengan Metode Pengujian Hipotesis	5 – 8
5.2.1.2.1	Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 5 ...	5 – 9
5.2.1.2.2	Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Item Gap 5	5 – 11
5.2.1.3	Analisis Gap 5	5 – 13
5.2.2	Pengolahan Data dan Analisis Gap 1.....	5 – 24
5.2.2.1	Pengolahan Data Gap 1 Dengan Metode Servqual	5 – 24
5.2.2.2	Pengolahan Data Gap 1 Dengan Metode Pengujian Hipotesis	5 – 26
5.2.2.2.1	Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Dimensi Gap 1 ...	5 – 26
5.2.2.2.2	Uji Kesamaan Rata-Rata Tiap Item Gap 1	5 – 28
5.2.2.3	Pengolahan Variabel Penyebab Gap 1	5 – 30
5.2.2.4	Analisis Gap 1	5 – 34
5.2.3	Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	5 – 38
5.2.3.1	Pengolahan Data Gap 2 Tiap Dimensi	5 – 38

5.2.3.2	Pengolahan Data Gap 2 Tiap Item	5 – 41
5.2.3.3	Analisis Gap 2	5 – 46
5.2.3.4	Analisis Penyebab Gap 2	5 – 50
5.2.4	Pengolahan Data Gap 3	5 – 54
5.2.4.1	Pengolahan Data Gap 3 Tiap Dimensi	5 – 54
5.2.4.2	Pengolahan Data Gap 3 Tiap Item	5 – 57
5.2.4.3	Pengolahan Variabel Penyebab Gap 3	5 – 57
5.2.4.4	Analisis Gap 3	5 – 60
5.2.4.5	Analisis Penyebab Gap 3	5 – 63
5.2.5	Pengolahan Data Gap 4	5 – 72
5.2.5.1	Pengolahan Data Gap 4	5 – 77
5.2.5.2	Analisis Gap 4	5 – 74
5.2.5.3	Analisis Penyebab Gap 4	5 – 74
5.3	Analisis Keterkaitan Gap 5 (Kepuasan Mahasiswa) dengan Gap 1 – 4	5 – 77
5.4	Usulan	5 – 102
5.4.1	Usulan untuk Pihak Manajemen	5 – 102
5.4.2	Usulan untuk Karyawan	5 – 103
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6 – 1
6.2	Saran	6 – 4
6.2.1	Saran Untuk Perpustakaan UKM	6 – 4
6.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	6 – 6
DAFTAR PUSTAKA		
KOMENTAR PENGUJI		
DATA PENULIS		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Jumlah Sampel per Jurusan	3 – 15
4.1	Jumlah Sampel Yang Kembali	4 – 16
4.2	Jumlah Kuesioner Lanjutan Yang Dibutuhkan	4 – 19
5.1	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Awal Persepsi Mahasiswa	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Eksternal Kuesioner Awal Harapan Mahasiswa	5 – 4
5.3	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 7
5.4	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 Tiap Dimensi	5 – 9
5.5	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 5 Tiap Item	5 – 11
5.6	Hasil Perhitungan Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 24
5.7	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Tiap Dimensi	5 – 26
5.8	Hasil Pengujian Hipotesis Gap 1 Tiap Item	5 – 28
5.9	Hasil Nilai Penyebab Gap 1	5 – 31
5.10	Perbandingan Persepsi Manajemen dan Standar Yang Ada Tiap Dimensi	5 – 39
5.11	Perbandingan Persepsi Manajemen dan Standar Yang Ada Tiap Item	5 – 41
5.12	Hasil Nilai Penyebab Gap 2	5 – 50
5.13	Perbandingan Standar Yang Ada dengan Penyampaian Jasa Karyawan Tiap Dimensi	5 – 55
5.14	Perbandingan Standar Yang Ada dengan Penyampaian Jasa Karyawan Tiap Item	5 – 57
5.15	Hasil Nilai Penyebab Gap 3	5 – 64
5.16	Perbandingan Penyampaian Jasa dengan Persepsi Mahasiswa	5 – 73

5.17	Hasil Nilai Penyebab Gap 4	5 – 75
5.18	Kesimpulan Pengolahan Data dari Kelima Gap	5 – 78
5.19	Tabel Prioritas Perbaikan Berdasarkan Selisih Rata-Rata Harapan Pelanggan Dengan Persepsi Pelanggan	5 – 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2 – 17
2.2	Model Gap Kualitas Jasa Yang Diperluas	2 – 18
2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 22
2.4	Teknik Sampling	2 – 27
3.1	Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi	4 – 3
5.1	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 5	5 – 8
5.2	Diagram Batang Rata-Rata Servqual Gap 1	5 – 25
5.3	Diagram Batang Harapan Konsumen – Persepsi Manajemen	5 – 25
5.4	Diagram Batang Persepsi Manajemen – Spesifikasi Standar Yang Ada Tiap Dimensi	5 – 40
5.5	Diagram Batang Persepsi Manajemen – Spesifikasi Standar Yang Ada Tiap Item	5 – 43
5.6	Diagram Batang Spesifikasi Standar Yang Ada – Penyampaian Jasa Tiap Dimensi	5 – 56
5.7	Diagram Batang Spesifikasi Standar Yang Ada – Penyampaian Jasa Tiap Item	5 – 58
5.8	Penyebab Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4 Serta Ketidakpuasan Terhadap Dimensi Kualitas Gap 5	5 – 81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Tabel Variabel Penelitian Gap-5, 1, 2, 3, dan 4	L – 1
2	Penyusunan Kuesioner Untuk Mahasiswa	L – 2
3	Penyusunan Kuesioner Untuk Manajemen	L – 3
4	Penyusunan Kuesioner Untuk Staff Perpustakaan	L – 4
5	Data Mentah Gap5, Gap1, Gap2, Gap3, Gap4, dan penyebab Gap	L – 5
6	Hasil Pengujian SPSS : Validitas dan Reliabilitas	L – 6
7	Pengolahan Data Gap 5 dan Gap 1	L – 7
8	Tabel-tabel Statistik	L – 8