



**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 6  
SEMARANG**

**SKRIPSI**  
**Diajukan untuk melengkapi syarat**  
**mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**

**Oleh**

**KHAFIDHOH**  
**NIM A2D308009**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN**  
**FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2010**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMP N 6 Semarang. Penelitian ini menggunakan 5 aspek kualitas pelayanan yaitu keandalan, (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

Data dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa kuesioner. Kuesioner dibagikan ke 80 responden yang merupakan sampel penelitian. Jumlah sampel sebesar 10% dari populasi yaitu siswa, guru dan karyawan SMP Negeri 6 Semarang yang merupakan anggota Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dengan menggunakan sampel random strata proporsional. Data yang diperoleh dideskripsikan dan dianalisa dengan teknik statistik deskriptif. Analisa data dilakukan melalui tahapan (1) seleksi data, (2) tabulasi data, (3) perhitungan distribusi frekuensi, (4) pernghitungan prosentase distribusi frekuensi, (5) pengklasifikasian data, dan (6) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup baik bahkan cenderung baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil rata-rata perhitungan belum mencapai kategori di atas 75%.

Berdasarkan temuan penelitian, dikemukakan saran sebagai berikut (a) perlu meningkatkan fasilitas dan memperlebar ruangan agar lebih nyaman; (b) peningkatan layanan dan menambah jam layanan yang relatif pendek dan (c) pustakawan diharapkan menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan oleh pemustaka, dan berusaha memberikan jawaban pertanyaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

**Kata kunci: persepsi, pemustaka, kualitas pelayanan**

## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	4
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>6</b>
A. Persepsi .....	6
B. Pelayanan.....	7
C. Kualitas Pelayanan.....	8
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
A. Metode Penelitian .....	13
B. Teknik Pengumpulan Data .....	13
C. Populasi dan Sampling .....	13
D. Variabel Penelitian.....	15
E. Validitas dan Reliabilitas .....	17
F. Teknik Analisis Data.....	19
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 6 SEMARANG .....</b>	<b>21</b>
A. Sejarah Singkat SMP Negeri 6 Semarang .....	21
B. Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 6 Semarang .....	22
C. Sejarah Singkat Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang .....	24
D. Visi, Misi Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang .....	25
E. Struktur Organisasi Perpustakaan .....	26
F. Gedung Perpustakaan .....	28
G. Sarana Perpustakaan.....	28
H. Koleksi Perpustakaan .....	29
<b>BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Responden .....	31
B. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan dipergustakaan SMP Negeri 6 Semarang.....	32
a. Aspek Keandalan .....	32
b. Aspek Keresponsifan .....	42

c. Aspek Keyakinan.....	48
d. Aspek Empati .....	55
e. Aspek Berwujud .....	64
C. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan .....	75
BAB VI PENUTUP.....	78
A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	