

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO**



SKRIPSI

**Disusun Oleh :
DEDY DOUGLAS HARIANJA
J 2 E 0 0 8 0 1 6**

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
DIPONEGORO**

Oleh :

DEDY DOUGLAS HARIANJA

J2E 008 016

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sains pada Jurusan Statistika

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2015

HALAMAN PENGESAHAN I

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap
Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro

Nama : Dedy Douglas Harianja

NIM : J2E 008 016

Telah diujikan pada sidang Tugas Akhir tanggal 24 Agustus 2015 dan dinyatakan
lulus pada tanggal 31 Agustus 2015.

Semarang, 31 Agustus 2015

Mengetahui,
Ketua Jurusan Statistika
Fakultas Sains dan Matematika Undip

Panitia Penguji Ujian Tugas Akhir
Ketua,

Dra. Hj. Dwi Ispriyanti, M.Si
NIP.1957 09 14 1986 03 200 1

Hasbi Yasin, S.Si, M.Si
NIP.1982 12 17 2006 04 100 3

HALAMAN PENGESAHAN II

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap
Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro

Nama : Dedy Douglas Harianja

NIM : J2E 008 016

Telah diujikan pada sidang Tugas Akhir tanggal 24 Agustus 2015

Semarang, 31 Agustus 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Rita Rahmawati, S.Si, M.Si
NIP. 1980 09 10 2005 01 2 002

Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si
NIP. 1978 08 17 2005 01 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Dwi Ispriyanti, M.Si selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro.
2. Ibu Rita Rahmawati, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis.
3. Dosen - dosen Jurusan Statistika yang telah berbagi ilmu kepada penulis.
4. Kedua orang tua serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan tak terbatas kepada penulis.
5. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin penelitian dan membantu dalam pengambilan data.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga saran dan kritik dari segala pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 31 Agustus 2015

Penulis

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pengguna jasa. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan Universitas Diponegoro berdasarkan lima variabel dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) yaitu *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan terhadap 97 orang mahasiswa sebagai responden. Metode sampling yang digunakan adalah metode sampling *accidental sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian, perhitungan *Service Quality* menunjukkan bahwa semua variabel indikator bernilai negatif, yang berarti semua pelayanan yang diberikan masih berada di bawah harapan pengunjung perpustakaan. Sedangkan dalam diagram kartesius menunjukkan terdapat empat variabel indikator berada pada kuadran *Concentrate Here* yaitu koleksi lengkap, kemudahan menemukan referensi, kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengunjung, dan keramahan dan kesopanan pelayanan yang berarti secara bertahap harus segera diperbaiki. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72% yang berarti tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh berada pada kriteria puas.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Good quality service is not based on the perception of the service provider, but based on the perception of service users. If the service received exceed the expectations of users, the quality of service perceived as an ideal quality. This study aimed to analyze the quality of service to visitors to Diponegoro University library based on five variables dimensions of service quality (Service Quality), namely Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to 97 students as respondents. The sampling method used was accidental sampling sampling method. The data obtained and analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). Based on this research, calculations showed that all Service Quality indicator variable is negative, which means that all services provided is still below the expectations of library visitors. While the Cartesian diagram shows that there are four indicator variables are in quadrant Concentrate Here is the complete collection, ease of finding references, employee awareness of the needs of visitors, and the friendliness and courtesy of service that means should gradually be corrected immediately. Value Customer Satisfaction Index (CSI) of 72% which means that the overall level of visitor satisfaction is the criterion satisfied.

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Dipnegoro.....	5
2.2 Pelayanan Perpustakaan Berkualitas	5
2.3 Dimensi Kualitas Jasa SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	6
2.4 Analisis Kesenjangan Jasa SERVQUAL	8
2.5 Pengukuran <i>Service Quality</i>	11

2.6	Kepuasan Pelanggan	12
2.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	13
2.7.1	Uji Validitas	13
2.7.2	Uji Reliabilitas	14
2.8	<i>Importance Performance Analysis</i>	15
2.9	Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>)... ..	18
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Data Penelitian	21
3.2	Variabel Penelitian	22
3.2.1	Identitas Responden	23
3.2.2	Karakteristik dan Perilaku Responden	23
3.2.3	Variabel Dimensi Pelayanan	23
3.3	Metode Analisis Data.....	26
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
4.1.1	Uji Validitas	29
4.1.2	Uji Reliabilitas	31
4.2	Deskriptif Responden.....	32
4.2.1	Identitas Responden	32
4.2.2	Karakteristik Responden	33
4.3	Analisis <i>Service Quality</i>	34
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36

4.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	41
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA		45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan..... 20
Tabel 2	Validitas Variabel Dimensi Layanan SERVQUAL 30
Tabel 3	Reliabilitas Variabel Dimensi Layanan SERVQUAL..... 31
Tabel 4	Identitas Responden..... 32
Tabel 5	Karakteristik dan Perilaku Responden 33
Tabel 6	Perhitungan <i>Service Quality</i> 35
Tabel 7	Skor Persepsi dan Harapan 37
Tabel 8	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> 42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Konseptual SERVQUAL	10
Gambar 2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	17
Gambar 3 Diagram Alur Penelitian.....	28
Gambar 4 Diagram Kartesius Persepsi dan Harapan	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Rekapitulasi Skor Persepsi Terhadap Pelayanan Universitas Diponegoro	47
Lampiran 2 Rekapitulasi Skor Harapan Terhadap Pelayanan Universitas Diponegoro	52
Lampiran 3 Validitas Persepsi	56
Lampiran 4 Reliabilitas Persepsi.....	61
Lampiran 5 Validitas Harapan	62
Lampiran 6 Reliabilitas Harapan	67
Lampiran 7 Kuisisioner Penelitian.....	68
Lampiran 8 Tabel r	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti ini, perguruan tinggi yang bergerak di bidang edukasi dan informasi dituntut mampu meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya. Perguruan tinggi harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra perguruan tinggi tersebut, khususnya mahasiswa. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pengguna (Ratnasari dan Aksa, 2011).

Universitas Diponegoro merupakan salah satu perguruan tinggi yang menyediakan jasa di bidang perpustakaan yang menjadi sarana penunjang akademik yang dibutuhkan pengguna seperti mahasiswa. Dalam memberikan pelayanan diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta suatu kepuasan bagi pengguna atau mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat berkunjung mahasiswa ke perpustakaan Universitas Diponegoro.

Menurut Parasuraman *et al.* (1985) dalam buku Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan

konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang bagus merupakan pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pengguna. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2000) dalam buku Tjiptono dan Chandra (2005) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Salah satu model kualitas jasa yang banyak digunakan saat ini adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian. Model SERVQUAL yang juga dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dengan menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Analisis tentang kepuasan pelayanan di perpustakaan telah banyak digunakan dalam beberapa penelitian, diantaranya penelitian tentang kualitas pelayanan oleh Sudarno *et al.* (2011). Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa dari analisis kuadran, variabel-variabel yang memiliki dimensi kualitas jasa terletak pada kuadran yang berbeda-beda dan selisih antara tingkat kepentingan

pengunjung dengan kinerja perpustakaan semuanya bernilai negatif. Ini berarti bahwa kinerja perpustakaan berada di bawah harapan pengunjung. Selain itu, penelitian tentang kepuasan pelayanan juga dilakukan oleh Fardany (2014) yang menyimpulkan bahwa faktor yang memiliki kontribusi paling besar dalam mempengaruhi pengunjung terhadap tingkat kepuasan mereka antara lain kinerja dan semangat pegawai dalam melayani, kemudahan menemukan referensi buku, kenyamanan dan kebersihan ruangan, kemudahan memanfaatkan fasilitas serta desain interior dan eksterior perpustakaan. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi kualitas jasa SERVQUAL di perpustakaan Universitas Diponegoro.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik dari pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro.
2. Bagaimana tingkat kesenjangan pelayanan menurut persepsi pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro.
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro.

1.3 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Survei dilakukan di area Perpustakaan Universitas Diponegoro.

2. Responden adalah Mahasiswa Universitas Diponegoro.
3. Survei dilakukan pada bulan Maret 2015.
4. Model yang digunakan adalah Model SERVQUAL (*Service Quality*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro.
2. Mengetahui tingkat kesenjangan pelayanan menurut pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro.