

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Di Susun Oleh :**

**ROH FITRI NINGRUM**

**D 600 090 041**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Tugas akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S-1 guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hari/Tanggal :

Jam :

Disusun oleh:

Nama : Roh Fitri Ningrum

Nim : D600 090 041

Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan:

Pembimbing I



(Dr. Suranto, MM)

Pembimbing II



(Muchlison Anis, ST, MT)

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan penguji Tugas akhir sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S-1 guna memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

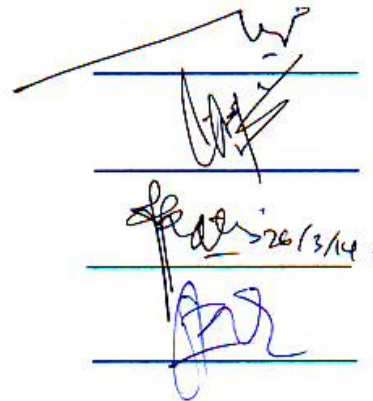
Hari/Tanggal : .....  
Jam : .....

Menyetujui:

Tim Penguji

1. Dr. Suranto, MM  
(Ketua)
2. Muchlison Anis, ST, MT  
(Anggota)
3. Indah Pratiwi, ST, MT  
(Anggota)
4. Siti Nandiroh, ST, M.Eng  
(Anggota)

Tanda Tangan



Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik  
  
(Dr. Sri Sunarjono, MT, Ph.D)

Ketua Jurusan Teknik Industri  
  
(Hafidh Munawir, ST, M.Eng)

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepengetahuan saya tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta,     Maret 2014

Yang Menyatakan:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Roh Fitri Ningrum', written over a faint, circular stamp or watermark.

Roh Fitri Ningrum

## MOTTO

*"Sebaik-baik manusia adalah yang dianugerahi umur panjang, kemudian digunakan untuk sebanyak-banyaknya beramal shaleh. Dan seburuk-buruknya manusia adalah yang dianugerahi umur panjang, kemudian digunakan untuk banyaknya-banyaknya berbuat kejahatan"*  
(Hadits riwayat Ahmad dan Turmudzi)

*"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"*  
(QS Al-Mujaadilah :11)

*"Kegagalan bukan berarti anda seorang tidak mampu tetapi anda melakukan dengan cara yang kurang benar"*  
(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Hasil Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan saya
2. Kakak-kakakku yang selalu memberikan aku dukungan
3. Teman-temanku yang membantu dan mendukungku
4. Almamaterku

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin*, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan petunjukNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Didalan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia dan hidayah yang diberikan kepada penulis.
2. Bapak Ir. Sri Sunarjono, MT, Ph.D selaku Dewan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri UMS
4. Bapak Dr. Suranto, MM dan Muchlison Anis, ST, MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menulis laporan Tugas Akhir ini hingga selesai..
5. Ibu Siti Nandiroh ST, MT dan Ibu Indah Pratiwi, ST, MT selaku penguji yang telah memberikan masukan bagi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri yang telah membantu dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Dr. Moordinarsih M.Si., Psi selaku pimpinan Perpustakaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

8. Staf, karyawan dan pengunjung perpustakaan yang sudah membantu penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dorongan moral serta doa sehingga dapat menyelesaikan laporan ini.
10. Mas Dihartha yang telah membantu penulis.
11. Teman-teman Teknik Industri 2009 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis
12. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan didalamnya, sehingga dengan ini penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk penyempurnaan laporan ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Laporan ini bisa memberikan kegunaan dan manfaat bagi penulis pribadi khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta,     Maret 2014

Penulis,

Roh Fitri Ningrum



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Perpustakaan.....	7
2.1.1	Pengertian Perpustakaan.....	7
2.1.2	Tujuan Perpustakaan.....	7
2.1.3	Fungsi Perpustakaan .....	8
2.2	Layanan .....	8
2.2.1	Pengertian Layanan.....	9
2.2.2	Unsur Layanan Perpustakaan.....	9
2.2.3	Layanan Perpustakaan berdasarkan standar ISO 9001:2008 .....	11
2.2.4	Layanan Teknologi Informatika di Perpustakaan.....	13
2.2.5	Manajemen di Perpustakaan .....	14
2.2.6	Jenis Layanan Perpustakaan .....	15
2.3	Pelanggan .....	17
2.3.1	Pengertian Pelanggan.....	17
2.3.2	Jenis Pelanggan .....	17
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4.3	Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	21
2.5	Langkah pengolahan data kuesioner .....	22
2.5.1	Penentuan Sampel.....	22

2.5.2 Uji Validitas .....	23
2.5.3 Uji Reliabilitas .....	23
2.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	24
2.5.5 Analisis Regresi .....	27
2.5.6 Hipotesis .....	28
2.6 Tinjauan Pustaka .....	29

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian .....	32
3.2 Jenis Data.....	32
3.2.1 Data kuantitatif.....	32
3.2.2 Data kualitatif.....	32
3.3 Metode Pengumpulan data .....	32
3.3.1 Observasi.....	32
3.3.2 Wawancara.....	33
3.3.3 Studi pustaka .....	33
3.3.4 Kuesioner .....	33
3.4 Langkah-langkah Penelitian .....	34
3.5 Kerangka Analisis .....	46

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	47
4.1.1 Sejarah Perpustakaan UMS.....	47
4.1.2 Lokasi Perpustakaan UMS.....	49
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan UMS.....	49

4.1.4	Struktur Organisasi Perpustakaan UMS.....	50
4.2	Deskripsi Responden .....	52
4.3	Analisa dan Pembahasan Data.....	53
4.3.1	Pengujian Validitas .....	53
4.3.2	Pengujian Reliabilitas .....	57
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.3.5	Uji t student.....	68
4.3.6	Uji F .....	72
4.3.7	Koefisien Determinasi .....	74
4.3.8	Analisa dan Pembahasan.....	75
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pengunjung Perpustakaan UMS .....	2
Tabel 2.1	Tinjaun Pustaka .....	29
Tabel 3.1	Sasaran mutu Perpustakaan.....	35
Tabel 3.1	Identifikasi Aspek Layanan Perpustakaan .....	36
Tabel 4.1	Jumlah Populasi Pengunjung .....	52
Tabel 4.2	Jumlah Sampel .....	53
Tabel 4.3	Hasil validitas sumber daya manusia .....	54
Tabel 4.4	Hasil validitas fasilitas .....	55
Tabel 4.5	Hasil validitas Teknologi .....	55
Tabel 4.6	Hasil validitas manajemen .....	56
Tabel 4.7	Hasil validitas berdasar ISO 9001 .....	56
Tabel 4.8	Hasil validitas Tingkat kepuasan.....	57
Tabel 4.9	Hasil reliabilitas sumber daya manusia .....	58
Tabel 4.10	Hasil reliabilitas fasilitas .....	59
Tabel 4.11	Hasil reliabilitas Teknologi .....	59
Tabel 4.12	Hasil reliabilitas manajemen .....	60
Tabel 4.13	Hasil reliabilitas berdasar ISO 9001 .....	60
Tabel 4.14	Hasil reliabilitas Tingkat kepuasan .....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji normalitas .....	62
Tabel 4.16	Hasil Uji multikolinearitas .....	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi.....	66

Tabel 4.18 Hasil Uji regresi .....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Uji Parsial) .....	69
Tabel 4.20 Hasil signifikansi simultan (Uji F) .....	74
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4.22 Hasil pengujian asumsi Klasik .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Analisis .....	46
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Keluhan pengunjung.....	L-84
Lampiran 2	Jumlah Pengunjung .....	L-86
Lampiran 3	Kuesioner Terbuka .....	L-87
Lampiran 4	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terbuka.....	L-93
Lampiran 5	Kuesioner Tertutup.....	L-96
Lampiran 6	Data kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas .....	L-101
Lampiran 7	Data kuesioner Untuk Analisis Regresi Linear Berganda.....	L-104
Lampiran 8	Tabel R Product Moment .....	L-113
Lampiran 9	Tabel Distribusi t .....	L-114
Lampiran 10	Tabel Distribusi F.....	L-115
Lampiran 11	Numograf Harry King .....	L-116
Lampiran 12	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	L-117
Lampiran 13	Output Uji regresi.....	L-119
Lampiran 14	Sertifikat ISO.....	L-121



## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang mempunyai peranan penting dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan UMS dan layanan perpustakaan yang paling dominan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel pada penelitian ini dilihat dari aspek sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen, berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pembelajaran untuk menyelesaikan masalah pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UMS dengan metode penetapan sampel menggunakan teknik nomograf Harry King. Dari jumlah populasi selama 1 minggu sebanyak 1801 orang maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS 16.0

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Semakin tinggi layanan yang diberikan perpustakaan ke pengunjung, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Besarnya pengaruh layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung sebesar 54,3%, sedangkan sisanya sebesar 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini

**Kata kunci : Aspek layanan, Kepuasan pengunjung, *Software SPSS 16.0***