

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan tempat yang penting bagi dunia pendidikan, sayangnya saat ini perpustakaan masih belum diketahui kualitas layanannya, terutama perpustakaan di perguruan tinggi negeri. Untuk itu penelitian kali ini akan mengukur kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada mahasiswa dengan menggunakan metode LibQUAL. Metode ini merupakan adaptasi dari ServQual yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Penelitian ini dilakukan di 3 Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri yaitu di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, ITS Surabaya dan Universitas Airlangga. Hasil yang didapat bahwa ketiga Perguruan Tinggi memiliki nilai Superiority negatif. Untuk nilai Adequacy pada Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura nilai Adequacy nya negatif sedangkan ITS Surabaya dan Universitas Airlangga positif hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan ITS Surabaya dan Universitas Airlangga unggul di berbagai aspek daripada Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Kata Kunci: Perpustakaan, *LibQUAL*, *Adequacy*, *Superiority*

ABSTRACT

The library is an important to education world. Unfortunately, today library still unknown service quality especially library at foreign universities. For that research will be measuring the quality of services provided the library to students by using the method libqual This methods adaptation of servqual consisting of 3 dimensions that affect of service , information control and libraries as place The research was conducted in 3 library national universities that in Library Trunojoyo University Madura, ITS Surabaya and University of Airlangga. The results obtained that all three college having value superiority negative. To value adequacy in Library Trunojoyo University Madura value adequacy his negative while of ITS surabaya and University of Airlangga positive this showed that Library of ITS Surabaya and University of Airlangga the lead in various aspects than Library Trunojoyo University Madura

Keywords : *Library , LibQUAL, Adequacy, Superiority*

Daftar Isi

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	.xiv
Daftar Gambar.....	x

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Asumsi	3
1.7 Sistematika Penulisan	3

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.2 Teori Diskonfirmasi Harapan.....	6
2.3 Model Kesenjangan dari Kualitas Layanan	7
2.4 Benchmarking	8
2.5 LibQual	9
2.6.1 <i>Affect Of Service</i>	10
2.6.2 <i>Information Control</i>	11
2.6.3 <i>Library As Place</i>	11
2.7 <i>State Of The Art</i>	12

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Variabel Penelitian	13

3.3 Waktu dan Tempat	13
3.4 Jenis/Tipe Data.....	14
3.5 Peralatan dan Bahan Penelitian	14
3.6 Teknik Pengambilan Data	14
3.6.1 Teknik Sampling	14
3.7 Metode Penyelesaian.....	16
3.8 Flowchart	18
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UTM, ITS dan UNAIR	20
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
4.3 Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.....	23
4.3.1 Identitas Responden UTM	23
4.3.1.1 Identitas Responden Tiap Angkatan di UTM.....	23
4.3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia di UTM.....	24
4.3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di UTM.....	24
4.3.1.4 Identitas Responden Fakultas dan Prodi di UTM.....	25
4.3.2 Kualitas Layanan Perpustakaan UTM	26
4.4 Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan ITS Surabaya	35
4.4.1 Identitas Responden ITS Surabaya.....	35
4.4.1.1 Identitas Responden Tiap Angkatan di ITS.....	35
4.4.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia di ITS.....	35
4.4.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di ITS.....	36
4.4.1.4 Identitas Responden Fakultas dan Prodi di ITS.....	36
4.5 Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga	44
4.5.1 Identitas Responden Universitas Airlangga	44
4.5.1.1 Identitas Responden Tiap Angkatan di Unair.....	44
4.5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia di Unair.....	45
4.5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unair.....	45
4.5.1.4 Identitas Responden Fakultas dan Prodi di Unair.....	46
4.5.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga	47
4.6 Perbandingan Unit.....	54

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	57
Daftar Pustaka.....	58
Lampiran.....	59

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Tabel hubungan servqual dan libqual.....	6
Tabel 2.2 Perkembangan libqual.....	10
Tabel 2.3 <i>State of the art</i>	12
Tabel 3.1 Tabel (Bartlett II, 2001)	15
Tabel 3.2 Tabel sampel UTM	16
Tabel 3.3 Tabel sampel Unair	16
Tabel 3.4 Tabel sampel ITS	16
Tabel 3.5 Tabel rekapan sampel.....	16
Tabel 4.1 Tabel perbandingan perpustakaan.....	20
Tabel 4.2 Hasil uji validitas	23
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas	24
Tabel 4.3 Tabel tiap jurusan di UTM.....	27
Tabel 4.4 Total kualitas layanan perpustakaan UTM	27
Tabel 4.5 Tabel nomor pernyataan.....	29
Tabel 4.6 Kualitas layanan dimensi <i>affect of service</i> perpustakaan UTM.....	30
Tabel 4.7 Kualitas layanan dimensi <i>information control</i> perpustakaan UTM.....	31
Tabel 4.8 Kualitas layanan dimensi <i>library as place</i> perpustakaan UTM.....	32
Tabel 4.9 Tabel saran UTM	35
Tabel 4.10 Tabel tiap jurusan di ITS Surabaya.....	37
Tabel 4.11 Total kualitas layanan perpustakaan ITS	38
Tabel 4.12 Kualitas layanan dimensi <i>affect of service</i> perpustakaan ITS.....	41
Tabel 4.13 Kualitas layanan dimensi <i>information control</i> perpustakaan ITS.....	42
Tabel 4.14 Kualitas layanan dimensi <i>library as place</i> perpustakaan its.....	43
Tabel 4.15 Tabel saran ITS	46
Tabel 4.16 Jurusan di Unair	50
Tabel 4.17 Total kualitas layanan perpustakaan unair	51
Tabel 4.18 Kualitas layanan dimensi <i>affect of service</i> perpustakaan Unair.....	52
Tabel 4.19 Kualitas layanan dimensi <i>information control</i> perpustakaan Unair....	52
Tabel 4.20 Kualitas layanan dimensi <i>library as place</i> perpustakaan Unair.....	53
Tabel 4.21 Tabel saran Unair	56
Tabel 4.22 Analisa unit	57

Tabel 4.23 Analisa nilai persepsi antar dimensi.....	58
Tabel 4.24 Analisa nilai persepsi variabel pernyataan.....	58

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Gambar Teori Diskonfirmasi Harapan	7
Gambar 2.2 Gambaran umum kesenjangan kualitas layanan	8
Gambar 3.1 Zone Of Tolerance	18
Gambar 3.2 Flowchat Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Identitas <i>pilot survey</i> umur responden.....	21
Gambar 4.2 Identitas <i>pilot survey</i> jenis kelamin responden.....	22
Gambar 4.3 Identitas <i>pilot survey</i> asal kampus responden.....	22
Gambar 4.4 Identitas <i>pilot survey</i> angkatan responden.....	22
Gambar 4.6 <i>Pie chart</i> angkatan di UTM.....	25
Gambar 4.7 <i>Pie chart</i> usia di UTM.....	25
Gambar 4.8 <i>Pie chart</i> jenis kelamin di UTM.....	26
Gambar 4.9 <i>Pie chart</i> fakultas di UTM	26
Gambar 4.10 <i>Radar chart</i> nilai libqual UTM	33
Gambar 4.11 LibQUAL <i>position chart</i> perpustakaan UTM.....	34
Gambar 4.12 <i>Bar chart</i> penggunaan perpustakaan UTM	36
Gambar 4.11 <i>Pie chart</i> angkatan di ITS Surabaya.....	37
Gambar 4.12 <i>Pie chart</i> usia di ITS Surabaya.....	38
Gambar 4.13 <i>Pie chart</i> jenis kelamin di ITS Surabaya.....	38
Gambar 4.14 <i>Pie chart</i> fakultas di ITS Surabaya	39
Gambar 4.15 <i>Radar chart</i> nilai libqual ITS	44
Gambar 4.16 LibQUAL <i>position chart</i> perpustakaan ITS.....	45
Gambar 4.17 Tingkat kunjungan perpustakaan ITS	46
Gambar 4.18 <i>Pie chart</i> angkatan di Universitas Airlangga	44
Gambar 4.19 <i>Pie chart</i> usia di Universitas Airlangga	48
Gambar 4.20 <i>Pie chart</i> jenis kelamin di Universitas Airlangga	48
Gambar 4.23 Fakultas di Unair	49
Gambar 4.24 <i>Radar chart</i> perpustakaan Unair	54
Gambar 4.25 Grafik <i>position chart</i> perpustakaan Unair	55
Gambar 4.26 Grafik Tingkat Kunjungan Perpustakaan Unair.....	56
Gambar 4.27 Grafik overall service level	58
Gambar 4.28 Grafik <i>overall perceived level</i> tiap pernyataan	56
