

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN FTI UNIVERSITAS BUNG HATTA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik  
Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

**PRAYOGA**  
**NPM: 1910017311040**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

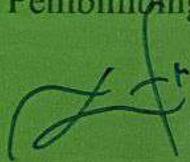
**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN FTI  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Oleh:

**(PRAYOGA)**  
**1910017311040**

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T.)

NIK/NIP: 970800376

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri



(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T.)

NIK: 990-500-496

Jurusan Teknik Industri

Ketua,



(Eva Suryani, S.T., M.T.)

NIK: 971-100-371

# BIODATA



## DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Prayoga  
NPM : 1910017311040  
Tempat/ Tanggal Lahir : Jambi/ 12 Juli 2001  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Tetap : Jl. Kerajaan Melayu, RT. 07, Kelurahan Tanjung Sari, Kecamatan Jambi Timur, Kota Jambi, Provinsi Jambi.  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Awal  
Nama Ibu : Indrayeni  
Alamat : Jambi

## RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD Negeri 13 Kota Jambi  
SMP : SMP Islam Al-Falah Jambi  
SMA : SMK Teknologi Penerbangan Jambi  
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

## KERJA PRAKTEK

Judul : Analisa Kernel Losses Pada Proses Claybath Menggunakan Metode Fishbone.  
Tempat Kerja Praktek : PT. Megasawindo Perkasa  
Tanggal Kerja Praktek : 17 Juli - 17 Oktober 2022  
Tanggal Seminar : 28 Desember 2022

## **PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prayoga

NPM : 1910017311040

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul "**Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode *Servqual***" merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 25 Maret 2025

Yang Menyatakan

(Prayoga)

## **PERNYATAAN PEMBIMBING**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa Saya telah membaca Tugas Akhir dengan judul "**Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan FTI Menggunakan Metode Servqual**".

Dalam penilaian Saya, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

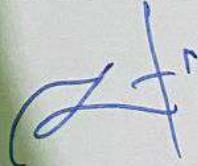
Dinyatakan di: Padang

Tanggal : 25 Maret 2025

**Pembimbing**

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970800376



## **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi mengubah akses informasi, tetapi perpustakaan tetap penting sebagai pusat pengetahuan, terutama di perguruan tinggi. Perpustakaan berperan dalam mendukung kegiatan akademik, sebagaimana diatur dalam UU No. 43 Tahun 2007. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta berdasarkan metode Servqual, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki gap terbesar (-2,00), mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas fisik. Dimensi reliability memiliki gap antara -1,06 hingga -0,78, menunjukkan perlunya perbaikan keandalan layanan. Responsiveness dan assurance menunjukkan gap terbesar -0,78, yang mencerminkan kebutuhan peningkatan kecepatan layanan dan keyakinan pengguna terhadap pustakawan. Sementara itu, dimensi empathy memiliki gap terkecil (-0,56 hingga -0,47), menunjukkan perhatian pustakawan terhadap pengguna cukup baik. Rekomendasi yang diajukan mencakup peningkatan fasilitas, pengembangan layanan, dan pelatihan pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*.

## ***ABSTRACT***

*Technological advances are changing access to information, but libraries remain important as centers of knowledge, especially in higher education. Libraries play a role in supporting academic activities, as stipulated in Law No. 43 of 2007. This study aims to identify gaps in the quality of Bung Hatta University FTI library services based on the Servqual method, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Servqual method. The results showed that the tangibles dimension had the largest gap (-2.00), indicating the need for improved physical facilities. The reliability dimension has a gap between -1.06 to -0.78, indicating the need to improve service reliability. Responsiveness and assurance show the largest gap of -0.78, reflecting the need to improve service speed and user confidence in librarians. Meanwhile, the empathy dimension has the smallest gap (-0.56 to -0.47), indicating that librarians' attention to users is quite good. Recommendations include improving facilities, developing services, and training librarians to improve the overall quality of library services.*

***Keywords:*** Library, Service Quality, Servqual.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapakan kepada Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan FTI Menggunakan Metode Servqual”**.

Shalawat dan salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan semesta alam, pemimpin segala umat yakni nabi besar Muhammad SAW. Sehingga kita dapat menikmati ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran demi perbaikan laporan ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.

Padang, 25 Maret 2025

Prayoga

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memiliki peran dalam membantu mengerjakan laporan ini. Pada kesempatan kali ini saya menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Ar-Rahman, Ar-Rahim. Tuhan semesta alam, karena-Nya segala urusan penulis diberi kelancaran untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu. Sungguh semua pilihan Allah yang terbaik.
2. Kedua orang tua penulis Ayah Awal dan Ibu Indrayeni yang selalu mengirimkan doa untuk kemudahan dan kelancaran penulis dalam proses perjalanan hidup penulis. Segala *support*, biaya dan tenaga yang dikeluarkan untuk penulis dalam menyelesaikan Sarjana.
3. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, waktu, ilmu serta kesabaran dalam membimbing dan menghadapi kecemasan penulis. Terimakasih untuk segalanya sehingga membuat penulis percaya diri dalam menulis Tugas Akhir.
4. Ibu Eva Suryani S.T. M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dessi Mufti, S.T. M.T selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
6. Abang dan adik saya yang merupakan motivator bagi penulis dalam menyelesaikan Pendidikan. Terimakasih untuk didikan, saran dan motivasi yang diberikan kepada Saya.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, Lailatul Maghfirah, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Telah bersedia menjadi pendamping dalam segala hal, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, serta memberi apresiasi dan semangat untuk pantang menyerah dalam penulisan ini.

9. Untuk Puma Tambusai, dan Aulia Imam rekan seperjuangan yang selalu mengajak, mendukung dan memberi semangat, menemani dalam setiap perjalan sebagai mahasiswa akhir.
  10. Kepada Pustakawan Perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta atas bantuan dan kesediaannya untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian di Perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta.
  11. Untuk Rekan Angkatan 2019 yang sama berjuang dalam menyelesaikan tahap akhir perkuliahan.
12. *Last but not least, thank's for my self.*

Padang, 25 Maret 2025

Prayoga

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Sistematika Penulisan Proposal.....	3

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

2.1. Perpustakaan.....	5
2.1.1. <i>Perpustakaan Perguruan Tinggi</i> .....	5
2.1.2. <i>Proses Pembentukan Perpustakaan Perguruan Tinggi</i> .....	6
2.2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	7
2.2.1. <i>Sistem Layanan Perpustakaan</i> .....	7
2.2.2. <i>Jenis Layanan Perpustakaan</i> .....	8

2.2.3. <i>Pemasyarakatan Perpustakaan</i> .....	9
2.3. Pelayanan.....	10
2.3.1. <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	10
2.3.2. <i>Kepuasan Pelanggan</i> .....	11
2.4. Wawancara.....	11
2.4.1. <i>Jenis-jenis Wawancara</i> .....	12
2.4.2. <i>Lama dan Pemilihan Waktu Wawancara</i> .....	13
2.5. Kuesioner.....	14
2.5.1. <i>Jenis-jenis Kuesioner</i> .....	15
2.5.2. <i>Penyusunan kuesioner</i> .....	15
2.6. <i>Servqual Method</i> .....	17
2.6.1. <i>Dimensi Kualitas Pelayanan</i> .....	17
2.6.2. <i>Skala Pengukuran Service Quality</i> .....	20
2.6.3. <i>Prioritas Perbaikan Kualitas</i> .....	21
2.6.4. <i>Kesenjangan Kualitas Jasa</i> .....	22

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Pendahuluan Untuk Menentukan Masalah Penelitian.....	26
3.2. Studi Literatur.....	26
3.3. Pengumpulan Data.....	27
3.4. Pengolahan Data .....	28
3.5. Analisa dan Pembahasan .....	30
3.6. Penutup .....	30

### BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1. Pengumpulan Data.....	32
4.1.1. <i>Data Wawancara</i> .....	32
4.1.2. <i>Data Kuesioner</i> .....	32
4.2. Pengolahan Data .....	42

4.2.1. <i>Uji Validitas</i> .....	42
4.2.2. <i>Uji Reliabilitas</i> .....	43
4.2.3. <i>Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Servqual</i> .....	44

## BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Kuesioner .....	51
5.2. Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
5.3. Analisa Hasil Nilai <i>Servqual</i> .....	52
5.5. Analisa Diagram Kartesius.....	53

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	59
6.2. Saran .....	62

DAFTAR PUSTAKA ..... 63

DAFTAR LAMPIRAN..... 62

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Lima Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
Tabel 2.2 Skala Likert .....	20
Tabel 3.1 Skala Likert .....	28
Tabel 4.1 Pertanyaan Wawancara.....	32
Tabel 4.2 Variabel hasil wawancara .....	33
Tabel 4.3 Variabel dari tiga makalah/referansi .....	34
Tabel 4.4 Variabel Terpilih .....	37
Tabel 4.5 Rata-Rata Pilihan Responden (Kepentingan).....	39
Tabel 4.6 Rata-Rata Pilihan Responden (Kepuasan) .....	41
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepentingan .....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	43
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10 Nilai Harapan .....	44
Tabel 4.11 Nilai Kepuasan .....	45
Tabel 4.12 Rekapitulasi Nilai Gap .....	46
Tabel 4.13 Nilai Gap Setiap Dimensi.....	46
Tabel 4.14 Perhitungan ASC .....	47
Tabel 6.1. Rekapitulasi Nilai Gap .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2.2 Model Konseptual Servqual .....	23
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Diagram IPA.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Panduan Wawancara dengan Pengunjung Perpustakaan .....	- 1 -
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan .....	- 3 -
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan .....	- 4 -

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Meskipun kemajuan teknologi telah mengubah cara kita mengakses informasi, perpustakaan tetap sangat diperlukan pada zaman sekarang. Namun harus ada penyesuaian yang diperlukan agar perpustakaan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan zaman modern. Begitu juga di Perguruan Tinggi, perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting dikarenakan sebagai sarana untuk mendukung kegiatan civitas akademik suatu perguruan tinggi

Perpustakaan merupakan sarana peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang telah diatur dalam UU No. 43 tahun 2007, tentang perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Sebuah perpustakaan yang baik harus memenuhi beberapa kriteria penting. Pertama, koleksi yang luas dan relevan harus tersedia untuk mendukung berbagai program studi dan penelitian. Kedua, fasilitas fisik perpustakaan harus nyaman dan memadai untuk mendorong mahasiswa dan staf akademis untuk menggunakan sumber daya perpustakaan secara efektif. Ketiga, layanan dan sistem manajemen informasi harus efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan melihat faktor-faktor ini, kita dapat mengevaluasi apakah sebuah perpustakaan layak sebagai pusat pengetahuan yang memadai.

Sebagai lembaga pendidikan, Universitas Bung Hatta memiliki berbagai fasilitas guna mendukung kegiatan akademik. Salah satu fasilitas pendukung kegiatan akademik adalah melalui penyediaan perpustakaan.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Bung Hatta beroperasi sejalan dengan berdirinya Universitas Bung Hatta pada tanggal 20 April 1981 oleh Yayasan pendidikan Bung Hatta dengan mendapat izin dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia melalui LLDIKTI Wilayah 10. Pada tahun 1999-2000, pada periode ini perpustakaan mulai bekerja sama dengan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) mengenai warung informasi dan teknologi. Pada periode ini juga ditandai dengan dibukanya pelayanan perpustakaan

di kampus III, perpustakaan ini melayani civitas akademika Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta.

Perpustakaan Fakultas Teknologi Industri memegang peranan yang cukup penting bagi mahasiswa dimana perpustakaan mempunyai fasilitas layanan seperti fisik maupun *non* fisik seperti keramahan petugas perpustakaan, waktu layanan, fasilitas meja baca, buku kejuruan, *e-book*, Laporan Skripsi, Laporan Kerja Praktek, dan fasilitas lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi penting yang menyediakan akses informasi dan pengetahuan bagi pengunjung. Namun, dalam upayanya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan sering menghadapi berbagai masalah yang menghambat aktivitas layanannya.

Beberapa permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan layanan konsumen di perpustakaan dari referensi akademik adalah ditemukan buku tidak pada tempatnya, jumlah tenaga kerja yang kurang, koleksi buku yang tidak komplit dan banyak buku-buku yang lama, masih susah mencari referensi di *website* yang tersedia, tidak adanya informasi yang jelas terkait fasilitas terhadap bentuk kegiatan layanan yang disediakan dalam perpustakaan, layanan sirkulasi masih menggunakan sistem manual, dan kemampuan pustakawan menyajikan layanan yang dijanjikan kurang akurat. (Susanawati, 2009, Purboningsih, dkk, 2014, Arista, 2019). Dari survei pendahuluan yang dilakukan, pengunjung perpustakaan setiap harinya tidak lebih dari lima orang pengunjung hal ini tentu sangat sedikit dibandingkan keseluruhan civitas akademika FTI. Selain itu, dari hasil wawancara pendahuluan dengan pemustaka (pegawai perpustakaan), pengunjung masih memerlukan bantuan untuk menjalankan sistem pencarian referensi dengan komputer.

Beberapa masalah diatas diindikasikan juga terjadi di perpustakaan Fakultas Teknologi Industri (FTI) Universitas Bung Hatta, hal ini menyebabkan kurangnya mahasiswa melakukan aktivitas di perpustakaan, perpustakaan tidak difungsikan secara optimal. Berbagai masalah yang sering terjadi di perpustakaan, seperti permasalahan diatas sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dari penjelasan di atas diperlukan adanya evaluasi mengenai pelayanan pada anggota atau pengunjung perpustakaan FTI menggunakan Metode *Servqual*.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perpustakaan FTI Universitas Bung Hatta terlihat kurang diminati sebagai tempat belajar, berdiskusi, dan mendapatkan referensi-referensi bagi civitas akademika FTI Universitas Bung Hatta. Beberapa hal yang dapat menjadi penyebab kurang minatnya civitas akademika menggunakan perpustakaan FTI dimungkinkan karena kurang nyamannya fasilitas yang disediakan, tidak lengkapnya referensi yang dibutuhkan. Selain itu kesulitan dalam mendapatkan mencari referensi yang dibutuhkan, walaupun sudah memiliki sistem terkomputerisasi, inilah yang menjadi penyebab tidak banyaknya pengguna perpustakaan ini. Sehingga, perlu dilakukan evaluasi mengenai tingkat pelayanan yang ada di perpusatakaan FTI. Dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan metode *Service Quality*.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Identifikasi tingkat kesenjangan kualitas pelayanan antara harapan dan persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan lima dimensi *Servqual*.
2. Memberikan saran dan masukan berdasarkan hasil identifikasi mengenai kualitas pelayanan bagi perpustakaan FTI.

## **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah bertujuan untuk memperjelas lingkup permasalahan penelitian supaya pembahasan tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan yaitu Perpustakaan FTI yang berada di kampus 3 Proklamtor Universitas Bung Hatta.
2. Penelitian ini menggunakan data responden yaitu civitas akademika FTI.

## **1.5. Sistematika Penulisan Proposal**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan penjelasan secara singkat yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan, masalah tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai teori-teori relevan dan berkaitan sehingga mendukung dalam penyelesaian masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan penjelasan objek penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan *Flowchart* penelitian.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, data ini didapatkan dari kuesioner yang telah disebarluaskan kepada pelanggan restoran.

## **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran direkomendasikan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**