

**EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI ALMA ATA  
YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUAL+™**



**Oleh:**

**Dian Nugroho Prasetyo**

**NIM: 1420010023**

**TESIS**

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister  
Interdisciplinary Islamic Studies**

**YOGYAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo.,SIP  
Nim : 1420010023  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Judul Tesis : Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan  
di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta  
dengan Metode LibQUAL<sup>TM</sup>

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis saya ini merupakan hasil karya saya sendiri, atau bukan hasil plagiasi dari karya orang lain.

Yogyakarta, 18 April 2016

Yang menyatakan

A green 6000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL", "6000", and "Rp. 6000 RUPIAH". The serial number "K145EADF278081363" is visible. The signature is in black ink.

Dian Nugroho Prasetyo.,SIP  
Nim: 1420010023

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo.,SIP  
Nim : 1420010023  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Judul Tesis : Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan  
di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta  
dengan Metode LibQUAL<sup>TM</sup>

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa naskah tesis saya ini secara keseluruhan bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 18 April 2016

Yang menyatakan



Dian Nugroho Prasetyo.,SIP  
Nim: 1420010023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI ALMA ATA  
YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUAL+™

Nama : Dian Nugroho Prasetyo, S. IP.

NIM : 1420010023

Jenjang : Magister (S2)


Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Tanggal Ujian : 08 Juni 2016

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan  
(M.IP.)

Yogyakarta, 28 Juni 2016

Direktur  
  
Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.  
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI ALMA ATA  
YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUAL+™

Nama : Dian Nugroho Prasetyo, S. IP.

NIM : 1420010023

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

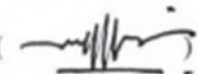
Ketua Sidang Ujian/Penguji: Dr. Ibnu Burdah, M. Hum.

(  )

Pembimbing/Penguji : Dr. Tafrikhuddin, M. Pd.I.

(  )

Penguji : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, M. Si.

(  )

diuji di Yogyakarta pada tanggal 08 Juni 2016

Waktu : 10.00 wib.

Hasil/Nilai : 89,50/A-

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada. Yth.  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

"EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI ALMA ATA YOGYAKARTA DENGAN  
METODE LIBQUAL<sup>®</sup>TM<sup>®</sup>

Yang ditulis oleh:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo.,SIP  
Nim : 1420010023  
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa, tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 18 April 2016

Pembimbing

  
Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd

## ABSTRAK

### Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan Metode LibQUAL<sup>+TM</sup>

Dian Nugroho Prasetyo, 1420010023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQUAL<sup>+TM</sup>, dalam metode ini terdapat empat indikator yaitu *Service Affect* atau kemampuan dan sikap pustakawan terhadap pemustaka, *Library as place* atau fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, *personal control* atau petunjuk dan sarana akses, *Information Acces* atau akses informasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa perguruan tinggi Alma ata Yogyakarta yang berjumlah 1274 mahasiswa dari total 8 program studi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 304 responden.

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa hasil dari indeks kepuasan pemustaka di perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta sebesar 80.75 %, bisa diartikan bahwa pemustaka sudah puas dengan kinerja di perpustakaan perguruan tinggi Alma ata. Nilai Gap (P-I) dimensi ***Service Affect*** : *Empati/ Kepedulian*: -0.0008, *Responsiveness*: -0.2549, *Assurance/ Jaminan*: -0.2845, *Reliabilitas/ keandalan*: 0.06908. Dimensi ***Library As Place***: *Tangibles/ bukti fisik*: -0.403, *Utilitarian Space*: -0.6546, *Symbol*: -0.5822, *Refuge/ Tempat nyaman*: -0.5773. Dimensi ***Personal Control***: *Easy of navigation/ kemudahan akses*: -0.3931, *Convenience*: -0.3931, *Modern Equipment*: -0.5313, *Self Reliance*: 0.00105. Dimensi ***Information Acces***: *Content/ Scope*: -0.5987, *Timeliness/ Kecepatan*: -0.6727.

Rekomendasi: Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta harus memperbaiki item-item yang masuk dalam kuadran I, yaitu Item no 8, Ketersediaan buku di perpustakaan membantu saya menyelesaikan tugas kuliah. Item no 9, Kondisi gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang baik. Item no 10, ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar. Item no 14, ketersediaan ruangan perpustakaan yang nyaman untuk belajar. Item no 16, kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Item no 21, adanya software automasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi. Item no 23, ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya. Item no 25, kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.

Kata Kunci: Evaluasi, kepuasan pemustaka, Perpustakaan, LibQUAL<sup>+TM</sup>

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan segala berkah penulisan tesis ini dapat terealisasi berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Drs. KH. Yudian Wahyudi. MA. PhD. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Rof'ah S.Ag., BSW., M.A., Ph.D selaku Koordinator Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Ibnu Burdah, M. Hum. selaku Ketua Sidang Munaqasyah yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan tesis.
5. Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan tesis.
6. Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan tesis.
7. Pustakawan dan Perpustakaan Program Pascasarjana dan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan layanan informasi kepada penulis.
8. Pustakawan dan Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.



9. Guru Besar dan Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bapak Sujatno yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi
10. Kedua Orang tua tercinta dengan pengorbanan yang luar biasa, kasih sayang dan doa yang tiada henti dipanjatkan untuk penulis dan keluarga besar tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk kemajuan penulis. Istri dan putri kecilku “Inara Naura Faradiba” yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa pada penulis.
11. Teman-teman angkatan 2014 Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang sangat, sangat, sangat luar biasa. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini hingga dapat terselesaikan.

Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran, masukan, koreksi dan kritik yang membangun guna menyempurnakan tesis ini. Penulis berharap dan berdoa semoga karya yang sederhana ini bisabermanfaat bagi siapapun yang bergelut di dunia perpustakaan dan informasi.

Yogyakarta, 18 April 2016

Penulis

Dian Nugroho Prasetyo.,SIP

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
SURAT BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 <b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	 1
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	4
C. Tujuan penelitian .....	4
D. Manfaat penelitian .....	4
E. Kajian pustaka .....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	9

<b>BAB II: LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Evaluasi.....	10
B. Kualitas layanan .....	12
C. Dimensi kualitas .....	16
D. Faktor penentu kualitas .....	20
E. Sejarah LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	23
F. Perbedaan LibQUAL <sup>+TM</sup> dengan ServQUAL .....	25
G. Model LibQUAL <sup>+TM</sup> .....	27
H. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	35
I. Tujuan Perpustakaan.....	36
J. Fungsi Perpustakaan .....	38
 <b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	 <b>39</b>
A. Lokasi dan waktu Penelitian .....	39
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	39
C. Obyek & Subyek Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel Penelitian .....	41
E. Variabel Penelitian .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Observasi.....	43
2. Kuesioner .....	43

G. Metode Pengukuran Data.....	48
H. Validitas & Reliabilitas.....	49
I. Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	60
1. Sejarah singkat perpustakaan .....	60
2. Visi & misi .....	62
3. Sarana dan Prasarana .....	64
4. Struktur Organisasi .....	66
5. Tata Tertib .....	67
6. Koleksi Perpustakaan.....	68
7. Sistem Layanan .....	69
8. Jenis Layanan .....	72
9. Keanggotaan.....	75
B. Sentral Sebaran Data.....	77
C. Karakteristik Responden .....	78
D. Hasil Nilai GAP (P-I).....	80
E. Hasil Nilai Indeks Kinerja .....	84
F. Importance Performance Matrix .....	94
G. Indeks Kepuasan Pemustaka .....	100
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	102

<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	106
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Kajian Pustaka, 5.
Tabel 2	Perbedaan dimensi LibQUAL dengan ServQUAL, 25.
Tabel 3	Jumlah Mahasiswa, 40.
Tabel 4	Variabel Penelitian, 42.
Tabel 5	Uji Validitas Importance, 50.
Tabel 6	Uji Validitas Performance, 51.
Tabel 7	Uji Reliabilitas Importance, 53.
Tabel 8	Uji Reliabilitas Performance, 54.
Tabel 9	Program Studi, 61
Tabel 10	Sarana dan Prasarana, 65.
Tabel 11	Koleksi Perpustakaan, 68.
Tabel 12	Statistik deskripsi data, 77.
Tabel 13	Karakteristik Responden Jenis kelamin, 78.
Tabel 14	Tabulasi data total dimensi libQUAL <sup>+TM</sup> , 80.
Tabel 15	Hasil Nilai GAP (P-I), 81.
Tabel 16	Nilai Indeks Kinerja Importance, 84.
Tabel 17	Nilai Indeks Kinerja Performance, 85.
Tabel 18	Tabel Turunan Nilai Indeks Kinerja Performance, 86.
Tabel 19	Perhitungan Tingkat Kesesuaian, 87.
Tabel 20	<i>Importance Performance Matrix</i> . 94.
Tabel 21	Rekapitulasi Kuadran, 97.
Tabel 22	Indek Kepuasan Pemustaka, 100.

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Struktur organisasi, 66.
- Gambar 2. Flowchart peminjaman buku, 70.
- Gambar 3. Flowchart pengembalian buku, 71.
- Gambar 4. Grafik indeks kinerja secara umum, 89.
- Gambar 5. Grafik indeks kinerja *Service Affect*, 90.
- Gambar 6. Grafik indeks kinerja *Library as Place*, 90.
- Gambar 7. Grafik indeks kinerja *Personal Control*, 91.
- Gambar 8. Grafik indeks kinerja *Information Acces*, 91.
- Gambar 9. Diagram *Importance performance Matrix*, 95.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Lembar permohonan pembimbing, 111.
- Lampiran 2. Lembar kesediaan pembimbing, 112.
- Lampiran 3. Surat permohonan ijin penelitian, 113.
- Lampiran 4. Surat ijin penelitian, 114.
- Lampiran 5. Lembar bimbingan ,115.
- Lampiran 6. Kuesioner penelitian,116.
- Lampiran 7. Daftar riwayat hidup,117.
- Lampiran 8. Tabulasi data uji validitas, 118.
- Lampiran 9. Hasil uji validitas & reliabelitas, 119.
- Lampiran 10. Tabulasi data penelitian, 120.
- Lampiran 11. Time schedule penelitian, 121.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan manusia akan informasi meningkat dengan pesat. Kemajuan teknologi memudahkan manusia untuk mengakses berbagai informasi dengan mudah, sebagai contoh melalui internet, meskipun informasi yang didapatkan tidak selalu valid dan terpercaya. Perpustakaan sebagai sumber utama informasi, baik informasi akademik maupun umum, perlu meningkatkan kualitas layanannya, agar menjadi tujuan utama untuk menemukan informasi yang valid, terpercaya dan lengkap, terutama dalam lingkungan perguruan tinggi. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.<sup>1</sup> Supaya layanan di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa maka sudah seharusnya perpustakaan meningkatkan pelayanan yang berkualitas atau berstandar. Untuk itu salah satu caranya dengan meningkatkan kemampuan pustakawan dalam melayani mahasiswa, atau menciptakan komunikasi yang baik dengan pemustaka, komunikasi menjadi penting karena merupakan hal yang menghubungkan antara mahasiswa dan

---

<sup>1</sup> Fandy tjiptono & Anastasia Diana, *TQM Total Quality management edisi revisi*, Yogyakarta: Penerbit andi, 2003, hlm 14.

pustakawan dalam transfer informasi sehingga kebutuhan akan informasi dapat terpenuhi dan terpuaskan. Apabila pemustaka puas terhadap kebutuhan informasi maka mereka akan datang kembali untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Perbaikan kualitas harus dilakukan secara *on going* dan terus menerus, langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas tiap tahun. Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan. Membentuk suatu tim proyek yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan. Memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.<sup>2</sup> Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, pustakawan memiliki peran penting di dalamnya. Dalam setiap organisasi, unsur manusia merupakan faktor yang pertama dan utama. Dengan demikian seorang pustakawan harus meningkatkan kinerjanya untuk mencapai dari tujuan perpustakaan serta meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pelanggan mendasarkan penilaiannya terhadap kualitas keseluruhan produk/jasa dan penyediannya berdasarkan interaksinya dengan dengan karyawan front-liner.<sup>3</sup> Dalam lingkungan perpustakaan, tentu saja pustakawan yang berinteraksi langsung dengan pemustaka. Selain faktor pustakawan, faktor fasilitas, kemudahan akses dan kejelasan prosedur merupakan faktor yang penting dalam penilaian kualitas layanan perpustakaan.

---

<sup>2</sup> Ibid., hlm 55

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008, hlm. 23

Kualitas layanan yang baik merupakan hal yang selalu ditekankan oleh pihak *Top Management* pada seluruh bagian di Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta, termasuk perpustakaan sebagai sarana yang sangat dibutuhkan mahasiswa, dosen, dan civitas akademika yang lain. Adapun upaya-upaya yang telah dilakukan salah satunya dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008. Namun demikian belum pernah dilakukan evaluasi dengan metode LibQUAL<sup>TM</sup>. Penilaian secara singkat dengan subjek terbatas yang pernah dilakukan melalui kotak saran dan kritik menunjukkan masih ada beberapa komponen kualitas yang belum memenuhi kepuasan pelanggan, meliputi desain ruang perpustakaan monoton, ruang perpustakaan masih kurang luas, fasilitas komputer masih perlu ditambah lagi, jam buka dan tutup perpustakaan tidak sesuai dengan jam layanan, sinyal wifi terkadang lambat, bukunya kurang lengkap, fasilitas perpustakaan untuk pengguna perlu ditambahi lagi misalnya terminal listrik, meja dan kursi.

Perguruan Tinggi Alma Ata dalam beberapa tahun ke belakang mengalami banyak perkembangan, yaitu perubahan bentuk institusi dari Sekolah tinggi ilmu kesehatan yang hanya memiliki dua program studi berkembang ke Perguruan tinggi dengan memiliki empat program studi dan pada awal tahun 2016 berubah menjadi Universitas alma ata dengan memiliki lebih dari tujuh program studi. Dengan hal tersebut berdampak pada bertambahnya jumlah mahasiswa, kebutuhan ruang perpustakaan, kebutuhan sumber daya manusia pustakawan dan kebutuhan akan koleksi semakin banyak. Berdasarkan bahasan tentang pentingnya peran perpustakaan dalam sebuah perguruan tinggi dan kaitannya dengan kualitas

pelayanan perpustakaan, maka peneliti tertarik untuk menilai kepuasan pemustaka di perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan menggunakan metode yang baku yaitu metode LibQUAL<sup>+TM</sup>.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta berdasarkan metode LibQUAL<sup>+TM</sup> ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk melakukan evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu ditingkatkan oleh perpustakaan guna terciptanya kepuasan pemustaka.

## **D. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan sesuai dengan harapan mahasiswa Perguruan Tinggi Alma ata Yogyakarta. Kemudian yang kedua yaitu penelitian ini bisa dijadikan pijakan dalam pengambilan keputusan atau membuat kebijakan baru terkait dengan pengadaan, perbaikan layanan atau penambahan fasilitas dan koleksi perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta.

## E. Kajian Pustaka

Terdapat empat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas layanan yang dijadikan kajian pustaka dalam penelitian ini, ke empat penelitian tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Haryani, Chalefyana Adhianty, Rahma Setiani dan Ana Rizka Mashud. Salah satu hal yang paling penting yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian adalah melihat dan membandingkan dengan peneliti terdahulu, hal ini perlu dilakukan karena kita bisa mengetahui perbedaan penelitian yang akan dikaji oleh peneliti sendiri sehingga tidak adanya penelitian yang membahas kajian yang sama. Dalam hal ini, peneliti akan mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kemiripan dalam objeknya.

Tabel. 1  
Kajian Pustaka

Penulis	Judul	Hasil
Haryani	Evaluasi kualitas layanan malam hari di kantor arsip dan perpustakaan kota Yogyakarta dengan metode LibQUAL <sup>TM</sup>	<p>Tujuan Penelitian: mengukur kualitas layanan malam hari di kantor Arsip dan Perpustakaan kota Yogyakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.</p> <p>Hasil Penelitian: kualitas layanan malam hari di kantor Arsip dan Perpustakaan kota</p>

		<p>Yogyakarta dinyatakan baik secara umum oleh pemustaka.</p> <p>Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi pemustaka yaitu 27.53 dan nilai rata-rata harapan minimum sebesar 27.32, nilai rata-rata harapan yang diinginkan pemustaka yaitu 29.51.</p>
Chaleyfiana Adhianty	<p>Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan diperpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (berdasarkan analisis LibQUAL<sup>TM</sup>)</p>	<p>Tujuan penelitian: mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta berdasarkan Analisis LibQual<sup>TM</sup>.</p> <p>Metode penelitian: kuantitatif.</p> <p>Dimensi LibQual<sup>TM</sup> yang digunakan berdasarkan 3 dimensi yaitu <i>affect of service</i>, <i>information control</i>, dan <i>library as place</i>.</p>

		<p>Hasil: nilai AG (<i>Adequacy Gap</i>) positif 0.67, nilai SG (<i>Superiority Gap</i>) negatif - 1.37, yang berarti belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya/ harapan maksimum dari pemustaka.</p>
Rahma Setiani	<p>Evaluasi kualitas pelayanan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta dengan metode LibQual <sup>+TM</sup></p>	<p>Tujuan penelitian: mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di kualitas pelayanan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta dengan metode LibQual <sup>+TM</sup>.</p> <p>Penelitian ini juga menggunakan 3 dimensi yaitu <i>affect of service, information control, dan library as place</i>.</p> <p>Hasil: nilai AG (<i>Adequacy Gap</i>) positif 1.475, nilai SG (<i>Superiority Gap</i>) negatif - 0.646, yang berarti kualitas layanan pada zona toleransi (<i>zone of tolerance</i>)</p>

Ana Rizka Mashud	Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif LibQUAL <sup>TM</sup>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan sampel 251 siswa, penarikan sampel dengan menggunakan teknik simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.  Hasil Penelitian: indeks kepuasan pemustaka sebesar 8471.66% atau 80% lebih, artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan.
------------------	---	---

Beberapa penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu meliputi dimensi penelitian yang penulis pakai yaitu ada empat dimensi, lokasi penelitian yaitu di perpustakaan perguruan tinggi, analisis data yang penulis pakai menggunakan Importance performance analisis



## **F. Sistematika Pembahasan**

Secara keseluruhan sistematika pembahasan tesis ini terdiri dari lima bab pembahasan, lima bab pembahasan tersebut membahas tentang beberapa permasalahan seperti berikut. Bab I, membahas mengenai pendahuluan yang mencakup atau terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan. Pada bab ini juga termasuk bab awal dalam tesis atau penelitian yang dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi alma ata yogyakarta.

Bab II, membahas mengenai landasan teori yang terdiri dari pengertian evaluasi, kualitas layanan, dimensi kualitas, faktor penentu kualitas, sejarah LibQUAL<sup>+TM</sup>, perbedaan LibQUAL<sup>+TM</sup> dengan ServQUAL, model LibQUAL<sup>+TM</sup>, pengertian perpustakaan perguruan tinggi, tujuan perpustakaan perguruan tinggi dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi. Bab III membahas tentang metode penelitian, yang mencakup beberapa hal seperti lokasi dan waktu penelitian, metode dan pendekatan penelitian, obyek dan subyek penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengukuran data, uji validitas & reliabilitas, teknis analisis data. Bab IV, membahas mengenai hasil analisis dan pembahasan yang mencakup beberapa topik yaitu gambaran umum tempat penelitian meliputi sejarah singkat perpustakaan, visi dan misi, tendensi sebaran central sebaran data, karakteristik responden, hasil nilai GAP (P-I), hasil nilai indeks kinerja, importance performance matrix, indeks kepuasan pemustaka dan pembahasan. Bab terakhir adalah Bab V, penutup yaitu membahas tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan secara umum, prosentase Indeks kepuasan pemustaka atau lebih biasa disingkat dengan istilah IKP di perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta mencapai angka 80.75 % atau masuk dalam kategori baik, hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka sudah merasa puas dengan kinerja perpustakaan selama ini atau juga bisa diartikan bahwa kinerja perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta sudah sesuai dengan harapan pemustaka.

#### **B. Saran**

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta harus memperbaiki item-item yang masuk dalam kuadran I, yaitu Item no 8, Ketersediaan buku di perpustakaan membantu saya menyelesaikan tugas kuliah. Item no 9, Kondisi gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang baik. Item no 10, ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar. Item no 14, ketersediaan ruangan perpustakaan yang nyaman untuk belajar. Item no 16, kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Item no 21, adanya software automasi di perpustakaan sebagai alat bantu

penelusuran koleksi. Item no 23, ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya. Item no 25, kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.

2. Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta harus meningkatkan lagi item-item yang masuk dalam kuadran II atau item-item yang *performance* sudah dianggap *excellent* oleh pemustaka, Item no 2, ketersediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan. Item no 3, Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan. Item no 4, keramahan pustakawan dalam memberikan layanan. Item no 5, kesopanan pustakawan dalam memberikan layanan, Item no 15, kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik, sehingga kondusif untuk belajar. Item no 17, penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk., *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Adhianty, Chaleyfiana. *Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dipergustakaan fakultas teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (berdasarkan analisis LibQUAL<sup>TM</sup>)*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Dimiyati, Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, Rineka cipta: Jakarta. 2009.
- Fatmawati, Endang, *Matabaru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>TM</sup>*, Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haryani, *Evaluasi kualitas layanan malam hari di kantor arsip dan perpustakaan kota Yogyakarta dengan metode LibQUAL<sup>TM</sup>*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Muhdi kholil, *Visi 2025 dan rencana strategis perguruan tinggi alma ata Yogyakarta 2014*, Yogyakarta: alma ata press, 2014.
- Mustafa EQ, Zainal, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Nugroho, Bhuono Agung, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- \_\_\_\_\_, *TQM Total Quality Management edisi revisi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003.
- Perpustakaan Alma ata, *Buku panduan perpustakaan perguruan tinggi alma ata*, Yogyakarta: alma ata press, 2015
- Prastowo, Andi. *Memahami Metode-metode Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011.

- Purwanto, Erwan Agus, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Gava Media, 2007.
- Purwono, 2013. *Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan*, Yogyakarta: Graha ilmu.
- Putro, Eko Widoyoko, *Evaluasi program pembelajaran panduan praktis bagi pendidik dan calon pendidik*, Pustaka pelajar, Yogyakarta. 2011.
- Rahayuningsih F, *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Riduwan. *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistik*. Bandung : Alfabeta, 2006.
- Rizka Mashud, Ana. *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif LibQUAL<sup>TM</sup>*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Setiani, Rahma. *Evaluasi kualitas pelayanan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta dengan metode LibQual<sup>TM</sup>*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014.
- Simamora, Bilson, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Sudjarwo, Basrowi, *Manajemen penelitian Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta. 2010
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta. 2012
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Indonesia, 1993.
- , *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006.
- Trihendradi, *Step By Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*, Yogyakarta: Andi, 2009.

## JURNAL

- A. Parasuraman, *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, Vol. 49, pp.41-50.1985.
- \_\_\_\_\_, *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, Journal of Retailing, Vol 64, No 1, Spring 1988.
- Asefah asemi, *using LibQUAL<sup>TM</sup> to improve service to libraries a report on academic libraries of iran experience*. Emerald Group Publishing Limited. Vol. 28 No. 4, 2010,
- Fatmawati, Endang. *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB UNDIP berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LibQUAL<sup>TM</sup>*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. VIII, No 1. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. 2012.
- John A. Martilla, *Importance Performance Analysis: Journal of Marketing*, Vol 41, No 1 (jan 1977, PP.77-79) Published by : American marketing Assosiation.
- S. Pedramnia. *An analysis of service quality in academic libraries using libqual scale*. Library management. Emerald Group Publishing Limited. vol 33, no 3, 2012. Pp. 162.
- Yani Prihati. *Model matematis pembandingan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan*. Majalah Ilmiah Informatika. Vol 2. No 2, mei 2011. Hlm 3.

# LAMPIRAN

## LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada : Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan  
Universitas Alma Ata Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, dalam rangka penelitian untuk Tesis saya yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan Metode LibQual <sup>+TM</sup>", saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo

Nim : 1420010023

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS), Program Pasca Sarjana  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI)

Dengan ini saya memohon bantuan saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini, saya mengharap saudara dapat mengisi kuesioner dengan benar dan sungguh-sungguh. Semua informasi yang terkumpul melalui kuesioner ini hanya akan digunakan untuk penelitian ini saja dan saya akan menjaga kerahasiaanya sesuai dengan kode etika penelitian. Atas kesediaan saudara saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya  
Peneliti

Dian Nugroho Prasetyo



## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Dengan menandatangani lembar persetujuan ini, maka saya bersedia turut serta berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo

Nim : 1420010023

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS), Program Pasca Sarjana  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI)

Demikian surat persetujuan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Yogyakarta, .....2016

Responden

(.....)



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas Diri**

1. Nama : Dian Nugroho Prasetyo
2. Tempat/ Tgl Lahir : Klaten, 4 Oktober 1987
3. Alamat : Kalitengah Rt 53/Rw 24, Kec.Wedi/  
Klaten.
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Laki-laki
6. Email : dian\_almaata@yahoo.co.id
7. Phone : 0856 2911 864
8. Nama Ayah : Daliyono
9. Nama Ibu : Partini

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. TK 'Aisyiyah Bustanul Athfal, Wedi, Klaten.
2. SD N 1 Kalitengah, Wedi, Klaten.
3. SLTP N 1 Gantiwarno, Klaten.
4. SMA Muhammadiyah 1 Klaten.
5. Diploma III, Fakultas ISIPOL, Jurusan Manajemen Informasi & Perpustakaan, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2005.
6. Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2008.

### **C. Riwayat Pekerjaan**

1. Magang Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta.
2. Magang Pemda Sleman.
3. Magang BPAD (Badan Perpustakaan & Arsip Daerah DIY).
4. Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata, (2009-Sekarang).

Yogyakarta, 18 April 2016

Dian Nugroho Prasetyo.,SIP

Yogyakarta, 20 Januari 2016

No : 008/A/SB/LP2M/AA/I/2016  
Hal : Permohonan Izin Penelitian  
Lampiran : 1 bh Proposal Penelitian

**Kepada Yth.****Kepala Perpustakaan Universitas Alma Ata****Di Tempat***Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Salam sejahtera kami sampaikan semoga kita senantiasa mendapatkan rahmat dan karunia Allah SWT dan selalu dalam lindungan-Nya. Amien.

Berkaitan dengan penelitian mahasiswa:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo  
NIM : 1420010023  
Prodi : *S2 Interdisciplinary Islamic Studies*  
Judul Penelitian : Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan Metode Libqual+TM

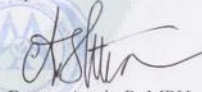
Kami mohon Bapak dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk mengambil data sebagai berikut:

1. Data profil perpustakaan
2. Data mahasiswa/ anggota perpustakaan
3. Data kunjungan mahasiswa ke perpustakaan
4. Izin penyebaran kuesioner
5. Data koleksi perpustakaan

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas kerja sama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Kepala LP2M Alma Ata

  
Bunga Astria P, MPH



## **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 82/B/SP/LP2M/AA/VI/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunga Astria P, M.P.H.  
Jabatan : Kepala LP2M Alma Ata Yogyakarta

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Dian Nugroho Prasetyo, SIP.  
NIM : 1420010023  
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di Perpustakaan Universitas Alma Ata dengan judul: “ **Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan Metode Libqual + TM** ”

Demikian surat tugas keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 Juni 2016

Kepala LP2M Universitas Alma Ata

Bunga Astria P, M.P.H.

**Alma Ata**