

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN STTL (SEKOLAH TINGGI TEKNIK LINGKUNGAN)**

YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)
Program Studi Ilmu Perpustakaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Vita Rani Vitora
NIM : 07140111

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN KELAS KHUSUS
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2010**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: adabuin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/IPI/PP.00.9/ /2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI UPT PERPUSTAKAAN STTL (SEKOLAH TINGGI TEKNIK LINGKUNGAN) YOGYAKARTA**

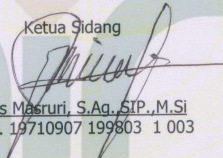
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Vita Rani Vitora
NIM : 07140111
Telah dimunaqasyahkan pada : 5 Agustus 2010
Nilai Munaqasyah : A-

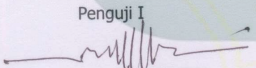
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM MUNAQASYAH :

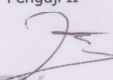
Ketua Sidang


Anis Masruri, S.Ag., S.I.P., M.Si
NIP. 19710907 199803 1 003

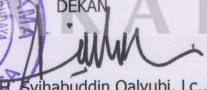
Penguji I


Sri Rohvanti Zulaikha, S.Ag., S.I.P., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II


Drs. Diazim Rohmadi, M.Si
NIP. 19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 2 September 2010
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN


Prof. Dr. H. Syihabuddin Oalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001



MOTTO

(Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kemampuannya)
(Al – Baqaroh : 286)

Sesungguhnya Allah tidak akan mencabut ilmu sesudah memberikannya pada mereka, tetapi Allah tidak akan mencabut ilmu dari mereka bersamaan dengan dicabutnya para ulama dengan ilmunya. Maka tetaplah manusia dengan kebodohan yang bila dimintai fatwa, mereka berfatwa dengan pendapatnya, maka mereka menyesatkan dan menjadi sesatlah mereka.

(Hadist Bukhori)

Nikmatilah kehidupan duniamu seakan akan engkau hidup selamanya dan perbanyaklah ibadahmu seolah-olah engkau akan menghadap-Nya.
(QS. Yunus : 100)

Allah meningkatkan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu tinggi.
(QS. Al Mujadalahah : 11)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

P F R S F M B A H A N

Dengan penuh cinta, skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.*
- ❖ Kedua Orangtuaku tersayang yang senantiasa mendorong mendoakan dan melimpahkan kasih sayangnya kepadaku.*
- ❖ Jeman-teman S1 khusus kelas B, terimakasih telah menghiasi cerita hidupku saat-saat kuliah dulu.*
- ❖ Jemanku Fri makasih atas pinjaman printernya, kalo ga ada kamu mungkin skripsi ini tidak akan selesai.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas Karunia, Hidayah serta limpahan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta “. Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan rasa rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dan kebaikan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab yang telah memberikan restu pada penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku ketua Prodi Studi Ilmu Perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA. Selaku Penasehat Akademik yang telah memberi banyak masukan dan arahan kepada penulis selama di bangku kuliah.

4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak mencurahkan pikiran, serta mengorbankan waktu guna membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi ini.
5. Para Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak member ilmu kepada penulis sewaktu duduk di bangku kuliah.
6. Bapak dan Ibu karyawan TU Fakultas Adab yang telah banyak membantu penulis demi terselesainya skripsi ini.
7. Ibu Triatmi Sri Widyaningsih, ST, MT selaku Koordinator UPT Perpustakaan STTL yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan STTL Yogyakarta.
8. Mbak Tita selaku staf UPT Perpustakaan STTL yang telah banyak membantu mencarikan data yang dibutuhkan oleh penyusun.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan seluruhnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca, khususnya bagi mereka yang berkecimpung di dunia perpustakaan dan dunia ilmu pengetahuan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Agustus 2010

Vita Rani Vitora

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Persepsi.....	12
2.2.2. Mahasiswa Sebagai Pemakai.....	16

2.2.3. Pelayanan Perpustakaan.....	17
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.6. Pelayanan Sirkulasi.....	23
2.2.7. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2. Subyek dan Obyek Penelitian	34
3.3. Jenis Penelitian	34
3.4. Variabel Penelitian	35
3.5. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen	35
3.5.1. Metode Dokumentasi.....	36
3.5.2. Metode Wawancara.....	36
3.5.3. Metode Observasi.....	36
3.5.4. Kuesioner.....	36
3.6. Populasi	41
3.7. Sampel	41
3.8. Metode Analsis Data	45
3.8.1. Analisis Validitas	45
3.8.2. Analisis Reliabilitas	45
3.8.3. Analisis Data	47

BAB IV PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN STTL YOGYAKARTA

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan STTL Yogyakarta	50
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	61

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	95
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Statistik Kegiatan Sirkulasi Tahun 2007 – 2008	3
Tabel 2. Statistik Kegiatan Sirkulasi Tahun 2007 – 2008	43
Tabel 3. Uraian Jumlah Pendaftaran Anggota Baru	43
Tabel 4. Luas Ruang Bagian Sirkulasi dan Standar Idealnya	52
Tabel 5. Daftar Staf Pelayanan Sirkulasi berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 6. Daftar Jumlah Koleksi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta Tahun 2007	56
Tabel 7. Persepsi Mahasiswa Terhadap tersedianya peralatan yang ada	63
Tabel 8. Persepsi Mahasiswa Terhadap kondisi operasi Pelayanan Sirkulasi	64
Tabel 9. Persepsi Mahasiswa Terhadap instruksi operasi perpustakaan.....	65
Tabel 10. Persepsi Mahasiswa Terhadap tempat buku/rak	66
Tabel 11. Persepsi Mahasiswa Terhadap fasilitas kursi dan meja	67
Tabel 12. Persepsi Mahasiswa Terhadap entri data	68
Tabel 13. Persepsi Mahasiswa Terhadap luas ruangan sirkulasi	69
Tabel 14. Persepsi Mahasiswa Terhadap kerapihan petugas	70
Tabel 15. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Keseluruhan Variabel Bukti Langsung	71
Tabel 16. Persepsi Mahasiswa Terhadap ketepatan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi	72
Tabel 17. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecermatan petugas dalam mencari daftar Buku melalui komputer.....	73
Tabel 18. Persepsi Mahasiswa Terhadap relevansi petugas	74

Tabel 19. Persepsi Mahasiswa Terhadap petugas yang handal	75
Tabel 20. Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketepatan informasi.....	76
Tabel 21. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Keseluruhan Variabel	
Kehandalan	77
Tabel 22. Persepsi Mahasiswa Terhadap tersedianya bahan buku, drop buku, buku mudah dicari.....	78
Tabel 23. Persepsi Mahasiswa Terhadap pelayanan yang cepat dan nyaman	79
Tabel 24. Persepsi Mahasiswa Terhadap memasang akses, jam operasi.....	80
Tabel 25. Persepsi Mahasiswa Terhadap lokasi parkir	81
Tabel 26. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Keseluruhan Variabel	
Daya Tanggap	82
Tabel 27. Persepsi Mahasiswa Terhadap pelayanan yang sopan dan membantu pelanggan	83
Tabel 28. Persepsi Mahasiswa Terhadap kemampuan petugas dan mengoperasikan Sistem dan kemampuan teknis	84
Tabel 29. Persepsi Mahasiswa Terhadap kemampuan petugas dalam pengetahuan tentang kebutuhan yang diinginkan pelanggan.....	85
Tabel 30. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Keseluruhan Variabel Jaminan	86
Tabel 31. Persepsi Mahasiswa Terhadap tempat yang sesuai dengan konten yang diinginkan pelanggan	87
Tabel 32. Respon terhadap permintaan pelanggan	88
Tabel 33. Kesiediaan petugas dalam membantu pelanggan dalam proses menggunakan buku.....	89
Tabel 34. Keramahan petugas dalam pelayanan sirkulasi	90

Tabel 35. Kesabaran petugas dalam melayani pemakai	91
Tabel 36. Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Keseluruhan Variabel Empati .	92
Tabel 37. Penafsiran rata-rata Persepsi Mahasiswa Terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada perpustakaan STTL Yogyakarta	93



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	33



INTISARI

Vita Rani Vitora (07140111), 2010. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi merupakan respon evaluatif yang bisa bersifat baik atau tidak baik terhadap apa yang mereka peroleh dari pelayanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta dengan mengambil sampel 64 mahasiswa yang telah terdaftar sebagai anggota UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta, dan pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta tergolong baik, dengan keseluruhan total hasil nilai rata-rata 3,43. Namun demikian disarankan kepada UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan sirkulasinya terutama dalam hal tersedianya peralatan, kondisi operasi yang baik, instruksi operasi perpustakaan, tempat buku/rak, fasilitas kursi atau meja, entri data, luas ruang dan kerapihan petugas, karena jenis pelayanan-pelayanan tersebut masih dipersepsikan cukup baik oleh mahasiswa.

Kata kunci : Persepsi mahasiswa, Kualitas pelayanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Rani Vitora Vita (07140111), 2010. Perception on the Quality of Student Services at the Library Circulation STTL Yogyakarta.

Student perceptions of circulation service is an evaluative response that could be good or not good for what they earn from a given library circulation services. The purpose of this study is to determine how student perceptions of the quality of service at the Library circulation STTL Yogyakarta.

This research was conducted at the Central Library by taking a sample of Yogyakarta STTL 64 students who had registered as a member of the Central Library STTL Yogyakarta, and sampling using accidental sampling method.

The results of this study indicate that student perceptions of the quality of service at the Library circulation STTL Yogyakarta is fair, with an overall total of the average value of 3.43. However, it is suggested to Central Library STTL Yogyakarta to continue to improve service quality circulation, especially in terms of availability of equipment, good operating conditions, operating instructions of the library, where books / shelves, a chair or desk facilities, data entry, spacious rooms and tidiness officers, because the type of these services are still perceived quite well by students.

Keywords: Perceptions of students, quality of service



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perpustakaan sekarang ini menjadi semakin pesat, untuk itu perpustakaan dituntut untuk selalu meningkatkan mutu layanannya. Layanan informasi yang cepat, tepat dan akurat merupakan kunci keberhasilan suatu perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya berperan serta melaksanakan kegiatan demi tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Peran perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai pengumpul, menyusun dan memelihara informasi untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa, menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruangan untuk pemakai, dan menyediakan jasa peminjaman serta menyediakan jasa informasi aktif bagi pemakai (Qalyubi, dkk, 2003:11)

Hakekat sebuah perpustakaan adalah mampu memberikan informasi selengkap dan secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Hal ini tentunya juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik

dengan pelayanan (Martoaatmojo, 1999:5). Salah satu jenis pelayanan perpustakaan itu sendiri tidak lepas dari kegiatan sirkulasi karena sirkulasi merupakan salah satu kegiatan penting dalam perpustakaan.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana sirkulasi diberikan kepada pemakai. Kegiatan sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian ini yang paling sering digunakan pemakai atau berhubungan dengan pemakai.

Kunci keberhasilan dalam pelayanan sirkulasi adalah kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pemakai. Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2000:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pemakai. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemakai perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pemakai dan berakhir pada

tanggapan pemakai. Tanggapan pemakai terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang banyak dimanfaatkan oleh pemakainya. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta pada tahun 2007-2008 di bawah ini :

Tabel 1
Statistik Kegiatan Sirkulasi Tahun 2007-2008

No	Uraian	Tahun 2007	Tahun 2008	Total
1.	Pendaftaran pemakai baru	203	197	400
2.	Jumlah pengunjung mahasiswa STTL	3.826	3.368	7194
3.	Jumlah pengunjung dari luar	600	480	1080
4.	Jumlah peminjam	826	768	1594
5.	Jumlah buku yang dipinjam	1.652	1.536	3188

Sumber : Laporan Tahunan 2007 dan 2008 Perpustakaan STTL Yogyakarta

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat tingkat pemanfaatan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta selama tahun 2007-2008. Dari tabel tersebut, juga menunjukkan bahwa ada penurunan dalam setiap kegiatannya. Walaupun ada penurunan dalam kegiatan sirkulasi tersebut, namun hal itu belum tentu menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

Penurunan tersebut disebabkan karena semakin berkurangnya pendaftaran mahasiswa baru setiap tahunnya.

Menurut Sulisty-Basuki (1994:199), pemakai perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Yang dimaksud dengan pemakai dalam penelitian ini adalah mahasiswa karena sebagai pemakai utama pelayanan di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta. Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan STTL (Sekolah Tinggi Teknik Lingkungan) Yogyakarta”**.

Alasan penyusun memilih STTL sebagai tempat penelitian adalah karena di tempat tersebut belum pernah dilakukan penelitian. Selain itu, dekat dengan tempat tinggal penyusun, sehingga menghemat waktu dan biaya. Sedang alasan penyusun memilih mahasiswa sebagai sampel penelitian adalah karena mahasiswa lebih sering mengakses koleksi perpustakaan. Selain itu, pemakai perpustakaan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan dosen dan pemakai luar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini, adalah : “ Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta”.

Sedangkan manfaat penelitian, adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STTL Yogyakarta.
2. Dapat memberikan sumbangan atau kontribusi bagi perkembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
3. Untuk menambah wawasan bagi penulis dan sebagai syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan

sistematika penulisan. Latar belakang menguraikan secara umum perlunya penelitian ini dilakukan, apa yang akan diteliti, dan alasan pemilihan obyek penelitian. Hal lain yang akan dibahas dalam bab ini adalah rumusan masalah yang merupakan bentuk pertanyaan yang akan dibahas dan dicari jawabannya melalui penelitian ini. Rumusan masalah ini mencerminkan inti dari apa yang akan dihasilkan dari penelitian ini secara akademis maupun praktis.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori penelitian. Tinjauan pustaka memuat beberapa penelitian yang relevan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang pernah dilakukan sebelumnya, sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang akan dipakai sebagai pisau analisis untuk menganalisis data hasil penelitian.

Bab III akan membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Dalam bab ini diuraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV membahas tentang inti penelitian yang menguraikan gambaran umum tentang pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta, analisis data, dan pembahasan.

Bab V Penutup berisi tentang simpulan dan saran

Sebagai akhir penyusunan skripsi ini, bagian akhir disertakan daftar pustaka yang digunakan dalam penulisan skripsi ini dan lampiran-lampiran untuk mendukung kekuatan analisis data penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan penelitian adalah bahwa hasil skor kriteria penilaian berdasarkan nilai rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3,43 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta tergolong baik. Dari 25 indikator yang dipertimbangkan dan dijabarkan menjadi 5 variabel yaitu : Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Dari lima variabel yang menjadi persepsi mahasiswa dalam memilih pelayanan di UPT Perpustakaan STTL Yogyakarta yang menjadi pertimbangan utama untuk variabel bukti langsung, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3,08, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3,35, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3,37, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi jaminan, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3,50, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi empati, nilai rata-rata persepsi mahasiswa adalah 3,88, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan analisis penulis menyampaikan saran yang kiranya perlu ditindak lanjuti antara lain :

1. Pihak UPT perpustakaan STTL Yogyakarta harus lebih memprioritaskan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pemakai. Indikator tersebut antara tersediaanya peralatan, kondisi operasi yang baik, instruksi operasi perpustakaan, tempat buku/rak, fasilitas kursi atau meja, entri data, luas ruang dan kerapihan petugas.
2. Pihak UPT perpustakaan STTL Yogyakarta sebaiknya menggunakan sistem terbuka, karena dengan sistem terbuka mahasiswa akan lebih leluasa dalam mencari buku yang akan dipinjam. Selain itu, pihak UPT perpustakaan STTL Yogyakarta perlu menambah petugas, sehingga dapat mengawasi buku supaya tidak hilang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian ; suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Gramedia : Widiasarana
- Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Irkhamiyati. 2006. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan "Aisyiyah" Yogyakarta. (*Skripsi*). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Buku 1 edisi -8. Jakarta : Salemba Empat
- _____. 1987. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Jakarta : Intermedia.
- Lasa, HS. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, edisi pertama*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dkk. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua* Jakarta : Salemba Empat.
- Mafar, Fiqru. "Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005". (*Skripsi*). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan kalijaga.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas terbuka, Depdikbud.
- Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan" (studi kasus pada perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPU Perpustakaan UGM Vol 1 (2) hal 5.

- Miyono, Noor. 2001. "Pelayanan Kunci Sukses Perguruan Tinggi". Dalam <http://www.suaramerdeka.com/harian/0606/01.opib.htm>. tanggal 28 februari 2009 pukul 10.40 wib.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Hernom Peter, Simmaous College and Ellen Altina. 1995. *Service Quality In Academic Libbraries*, Ablek Publishing Corporation, Norwood New Jersey.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan, 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rohmani, Ulfah.2006. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan MTS LFT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (*Skripsi*). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Santoso, Heri. 2007. "PENINGKATAN Kualitas Layanan Perpustakaan Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai". Media Pustakawan vol 14 (1) hal 25.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius
- Soelistyo Basuki. 1994. *Teknik dan jasa Dokumentasi*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

- Suhernik. 2007. "Superior dan Layanan Prima Sebagai Bentuk Kepribadian dan Layanan Berkualitas Bagi Pustakawan Profesional". Dalam jurnal.lib.unair.ac.id/index.php/bpua/article/view/299/26
1. senin, 11-05-09 jam 14.30
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing
- Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Undang-Undang No. 43 tahun 2007. Indonesia : (t.p), 2007
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi
- Wijayanti, Luki, dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Yusuf, Pawit M, 1991. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung : Bina Cipta
- Zeithaml, Valarie A, A Parasuraman, dan Leonard L. berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press A Division of Macmillan