ANALISIS KUALITAS JASA DAN UPAYA PENINGKATANNYA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : ERVINA EKAWATI
NIM : 03103-199

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2006

https://lib.mercubuana.ac.id

ANALISIS KUALITAS JASA DAN UPAYA PENINGKATANNYA

PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

N a m a : ERVINA EKAWATI
NIM : 03103-199

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2006

https://lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a	:	**ERVINA EKAWATI**
N I M	:	03103-199
Jurusan	:	Manajemen (S-1)
Program Studi	:	Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	:	**ANALISIS KUALITAS JASA DAN UPAYA PENINGKATANNYA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA**
Tanggal Ujian Skripsi	:	28 SEPTEMBER 2006

Disahkan oleh

Pembimbing,

Endi Rekarti, SE., ME.
Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui/Menyetujui :

Dekan Fakultas Ekonomi	**Ketua Program Studi Manajemen**
Hadri Mulya, SE. M.Si.	**Tafiprios, SE., MM**
Tanggal :	**Tanggal :** 10/10-06.

https://lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat kasih dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, kemampuan dan kesehatan pada penulis sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan pada waktunya, dengan mengambil judul **" ANALISIS KUALITAS JASA DAN UPAYA PENINGKATANNYA PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA ".**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi, hanya dengan ijin Allah S.W.T dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca serta semua pihak yang berkepentingan.

Pada kesempatan ini dengan tulus ikhlas dan dengan segala kerendahan hati, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ir. Suharyadi M.S, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Hadri Mulya,SE, M.si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Tafiprios, SE, M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

4. Bapak Endi Rekerti SE, yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bpk. Drs. Ali Mashar, yang membantu memberikan inspirasi kepada penulis dalam menyiapkan presentasi sidang skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama menyelesaikan studinya di Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh karyawan perpustakaan yang telah membantu meluangkan waktu dan tenaganya serta keikhlasannya kepada penulis selama penelitian dan pengumpulan data.
8. Keluarga tercinta Ayah dan Ibu yang telah memberikan doa dan semangatnya dan tidak henti-hentinya mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Suamiku yang tercinta : Arry Cahyo Chrisnugroho, yang selama penyusunan skripsi ini telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan memberikan doa dan semangatnya serta masukan-masukan yang sangat berarti buat penulis sehingga tak lupa skripsi ini juga penulis persembahkan kepadanya.
10. Untuk Anakku yang tersayang : Adriano Arvino Nugroho, yang telah menambah motivasi serta kebahagiaan didalam penulis menyusun skripsi ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa angkatan 2003 khususnya kelas Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan semua pihak yang telah bermurah hati memberikan dorongan dan bantuannya kepada penulis.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

12. Kepada teman-teman (Mi2n, Ni2ng, Gede, Ridwan, Andre, Supri, Pak Jamal, Adi, Mas Tohir, Kang Ajay) yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Tidak ada gading yang tak retak, Tidak ada satu pekerjaan seseorang yang sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis siap menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kebaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik mereka tersebut dan dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih adanya kekurangan baik dipenulisan maupun dianalisanya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 2006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GAMBAR iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah..... 2

C. Perumusan Masalah 2

D. Tujuan dan Kegunaan Penulisan 3

E. Sistematka Penulisan 3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Jasa..... 5

B. Karakteristik Jasa..... 6

C. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Terhadap Pelanggan.....6

D. Kualitas Jasa..... 7

E. Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa..... 9

F. Kepuasan Konsumen..... 10

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan..... 14

B. Metode Penelitian..... 15

C. Variabel dan Pengukurannya..... 16

D. Populasi Dan Sampel..... 18

E. Definisi Operasional Variabel..... 18

F. Metode Pengumpulan Data 19

G. Metode Analisis Data 20

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden 25

B. Pelaksanaan Pelayanan Jasa Perpustakaan UMB..... 26

C. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Jasa Perpustakaan.... 26

D. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor atau Atribut..... 28

E. Diagram Kartesius.....55

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 60

B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN..... 64

https://lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

1. Konsep Kepuasan Pelanggan..... 11

2. Operasional Variabel Penelitian..... 16

3. Diagram Kartesius..... 23

4. Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Pelayanan Perpustakaan UMB..... 56

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id