

IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA PERPUSTAKAAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS MERUYA

LAPORAN TUGAS AKHIR



NAMA : FEBIE TASYA ESYANDI

NIM : 33119010015

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA PERPUSTAKAAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS MERUYA

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana Jakarta



NAMA : FEBIE TASYA ESYANDI

NIM : 33119010015

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS MERUYA

Oleh :

Febie Tasya Esyandi

NIM: 33119010015

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada tanggal :
16 Agustus 2022

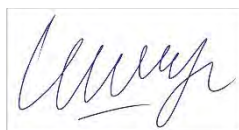
1. Vidya Ayu Diporini, SE., MM. Pembimbing ()

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Febie Tasya Esyandi
NIM : 33119010015
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY PADA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA KAMPUS MERUYA
Tanggal Sidang : 2 September 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA 09221547

UNIVERSITA
MERCU BUANA



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febie Tasya Esyandi

NIM : 33119010015

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).
Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 September 2022



Febie Tasya Esyandi
NIM 33119010015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Implementasi *Service Quality* Pada Perpustakaan Universitas Mercu Buana Kampus Meruya”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
- 3) Dr. Catur Widayati, SE., MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
- 4) Ibu Vidya Ayu Diporini, SE., MM., selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
- 5) Dr. Agus Arijanto, SE., MM., selaku dosen penguji ujian akhir laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan dan saran agar laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik.

- 6) Dr. Catur Widayati, SE.MM., selaku dosen penguji ujian akhir laporan tugas akhir yang telah memberikan masukan dan saran agar laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik.
- 7) Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu yang dimilikinya kepada penulis. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah untuk Bapak/Ibu. Aamiin.
- 8) Bapak dan ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
- 9) Teristimewa, untuk Ibu tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
- 10) Para teman-teman tercintah Astri, Oryza, Melati, Hanifah dan Quant yang merupakan tempat belajar dan bermain serta seluruh teman-teman Manajemen D3 Manajemen FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita semua bisa mewujudkan impian kita.
- 11) Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan

dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 02 September 2022

Febie Tasya Esyandi



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	v
RINGKASAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	3
1. Manfaat Teoritis	3
2. Manfaat Praktis	4
E. Metode Penelitian	4
1. Desain Penelitian	4
2. Metode Pengumpulan Data	5
3. Metode Analisis Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Manajemen Pelayanan	10
a. Pengertian Pelayanan	10
b. Bentuk-Bentuk Pelayanan	10
2. Kualitas Pelayanan	11

a.	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
b.	Dasar-Dasar Kualitas Pelayanan	12
c.	Manfaat Kualitas Pelayanan	13
d.	Dimensi <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	13
3.	Kepuasan Pelanggan	14
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
b.	Metode-Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan	15
4.	Perpustakaan	16
a.	Pengertian Perpustakaan	16
b.	Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	17
c.	Jenis-Jenis Fasilitas Perpustakaan	18
B.	Penelitian Terdahulu	18
C.	Kerangka Berpikir Penelitian	21
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	22
1.	Sejarah Perpustakaan UMB	22
2.	Struktur Organisasi Perpustakaan UMB	28
B.	Pembahasan	29
1.	Pelaksanaan Penelitian	29
2.	Implementasi (Hasil Penelitian)	31
a.	Deskripsi Responden	31
b.	Deskripsi Variabel	34
3.	Analisis Deskripsi Hasil Penelitian	36
BAB IV	PENUTUP	44
A.	Kesimpulan	44
B.	Saran	46
	DAFTAR PUSTAKA	48
	LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Dimensi dan Indikator <i>Service Quality</i>	6
1.2.	Skala Likert	8
1.3.	Penafsiran Hasil Hitungan	9
3.1.	Hasil Olah Data Karakteristik Responden	31
3.2.	Hasil Olah Data Kualitas Pelayanan di Perpustakaan UMB	34



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1.	Perpustakaan UMB	22
3.2.	Struktur Organisasi Perpustakaan UMB	28
3.3.	Ruang baca perpustakaan	37
3.4.	Kondisi fisik koleksi buku perpustakaan	37
3.5.	Petugas perpustakaan berpenampilan bersih dan rapi	38
3.6.	Koleksi buku dalam katalog online	39
3.7.	Koleksi buku dalam katalog online	39
3.8.	Petugas memberikan pelayanan kepada pengunjung	40
3.9.	Pengunjung berkunjung sebelum pandemi	41
3.10.	Pengunjung berkunjung pada saat pandemi	42
3.11.	Petugas memberikan pelayanan kepada siswa SMA	43



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner <i>Service Quality</i>	50
2	Tabulasi Data Responden	53
3	Perhitungan SPSS	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA