

**ANALISA TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat Unissula)**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Di susun Oleh :

LA ODE FIRMAN

NIM 31601200659

**TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2018**

**ANALISA TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat Unissula)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Sultan Agung Semarang**



Disusun Oleh :

LA ODE FIRMAN

NIM 31601200659

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY LEVEL TO USER
SATISFACTION WITH USING SERVQUAL METHOD AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Case Study : On Library Unissula Center)***

FINAL REPORT



Written by :

LA ODE FIRMAN

NIM 31601200659

***INDUSTRIAL ENGINEERING PROGRAM STUDY
INDUSTRIAL TECHNOLOGY FACULTY
ISLAMIC SULTAN AGUNG UNIVERSITY
SEMARANG
2018***

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UNISSULA disusun oleh :

Nama : La Ode Firman

NIM : 31601200659

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :

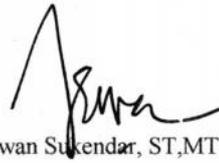
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Dr. Andre Sugiyono, ST, MM

Dosen Pembimbing II



Irwan Sukendar, ST, MT

Mengetahui

An. Dekan Fakultas Teknologi Industri UNISSULA

Ka. Program Studi Teknik Industri



Nurwidiana, ST, MT.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan tugas akhir dengan judul “Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisa Tingkat Kualitas Pelayan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UNISSULA** telah dipertahankan didepan penguji siding Tugas Akhir pada :

Hari : *Rabu*

Tanggal : *28 Maret*

Tim Penguji

TandaTangan

Wiwiek Fatmawati, ST, M. Eng

Ketua

Nuzulia Khoiriyah, ST, MT

Anggota I

Brav Deva Bernadhi, ST, MT

Anggota II

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : La Ode Firman

NIM : 31601200659

Judul Tugas Akhir : “Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Perpustakaan Pusat UNISSULA

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah benar hasil dengan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebut sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiasi, saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 29 Maret 2018



La Ode Firman

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : La Ode Firman
NIM : 31601200659
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Alamat Asal : Desa Labuko Kec. Wakorumba Utara, Kab. Buton Utara, Prov.
Sulawesi Tenggara
No. HP/Email : 085200153446 / yemanfir@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :
Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna
Dengan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi
Kasus Perpustakaan Pusat UNISSULA dan menyetujuinya menjadi hak milik
Universitas Islam Sultan Agung serta memeberikan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan
dipublikasikannya diinternet dan media lain untuk kepentingan akademis selama
tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian
hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiatisme dalam karya ilmiah ini,
maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara
pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 29 Maret 2018

Yang menyatakan



La Ode Firman

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas segala rahmat dan karunia ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan berharga untuk dapat menimba ilmu pengetahuan di kampus UNISSULA tercinta, bertemu banyak orang – orang hebat yang mengajarkan banyak hal tentang hidup, serta memberikan banyak sekali pengalaman berharga yang tidak akan terlupakan hingga akhir hayat.

Sempat pesimis dalam menyelesaikan permasalahan tugas akhir dan memutuskan untuk tidak melanjutkannya namun karena adanya motivasi dari teman-teman dan selalu mengingat pengorbanan waktu maupun pengorbanan orang tua yang telah membiayai dalam menjalankan studi dan pada akhirnya saya berkomitmen harus menyelesaikan tugas akhir karena ini perjuangan terakhir saya apapun masalahnya saya harus hadapi dengan lapang dadah. Syukur Alhamdulillah dalam menyelesaikan tugas akhir ini Allah memberikan kemudahan dan pada akhirnya yang saya inginkan tercapai juga.

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT yang selalu memberi petunjuk dan perlindungan bagi hambanya
- ❖ Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga besar saya yang senantiasa menyertakan doanya dalam setiap perjalanan dan langkah hidupku.
- ❖ Pemerintah SULTRA yang telah memberikan beasiswa cerdas sultraku selama 4 tahun
- ❖ Semua sahabat-sahabat setiaku.
- ❖ Almamater, Negara dan Agamaku.

MOTTO

Kesuksesan Tidak Datang Pada Orang – Orang Yang mudah Putus Asa Dan suka Bermalas – Malasan Tetapi Kesuksesan Datang Pada Orang – Orang Yang Mau Berjuang Dan Berusaha Meski Telah Ribuan Kali Gagal

مَعَ فَإِنَّ (4) ذِكْرَكَ لَكَ وَرَفَعْنَا (3) ظَهْرَكَ أَنْفَضَ الَّذِي (2) وَزُرَكَ عَنْكَ وَوَضَعْنَا (1) صَدْرَكَ لَكَ نَشْرَخَ أَلَمْ
(8) فَأَرْغَبَ رَبِّكَ وَإِلَى (7) فَأَنْصَبَ فَرَعْتَ فَإِذَا (6) يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ (5) يُسْرًا الْعُسْرَ

Artinya :

“Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?,(1) Dan Kami telah menghilangkan dari padamu bebanmu,(2) yang memberatkan punggungmu? (3) Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu. (4) Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (5) sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.(6) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (7) dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.(8)”

(QS. Al Insyirah ayat 1 samapai 8)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT karena berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kualitas Pelayan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UNISSULA**, serta tak lupa shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW serta para sahabatnya, semoga kita mendapat syafaatnya kelak di yaumul akhir.

Selesainya laporan ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang luar biasa kepada saya dan keluarga
2. Orang tua yang selalu mendukung baik moril maupun materil
3. Dr. Hj Sri Artini D. P. M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang
4. Nurwidiyana, ST., MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Dr. Andre Sugiyono, ST, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan tentang penulisan laporan akhir ini
6. Irwan Sukendar, ST, MT selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan tentang penulisan laporan akhir ini
7. Dosen dosen Teknik Industri FTI UNISSULA yang telah memberikan banyak ilmu selama proses perkuliahan
8. Pihak Perpustakaan Pusat UNISSULA yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian diistansinya.
9. Keluarga dan sahabat – sahabat tercinta yang selalu ada baik dikala senang maupun susah.

Penulis menyadari penulisan laporan Tugas Akhir ini mempunyai banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan guna kesempurnaan karya berikutnya.

Akhirnya semoga laporan Tugas Akhir ini bermamfaat khususnya bagi penulis dan mahasiswa teknik industri UNISSULA pada umumnya.

Wassalamualaikum wr wb

Semarang, Maret 2018

Penulis

La Ode Firman