

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS JASA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) GUNA PENINGKATAN KUALITAS  
LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN KOTA  
SEMARANG**



**OLEH :**  
**MUHAMMAD IRFAN ABROR**  
**NIM 31601300779**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS JASA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) GUNA PENINGKATAN KUALITAS  
LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN KOTA  
SEMARANG**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Prodi  
Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung



**OLEH :**

**MUHAMMAD IRFAN ABROR**

**NIM 31601300779**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Jasa dengan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Guna Peningkatan Kualitas Layanan pada Perpustakaan Kota Semarang” yang disusun oleh :

Nama : Muhammad Irfan Abror

NIM : 31601300779

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan disetujui oleh dosen pembimbing pada:

Hari : Kamis

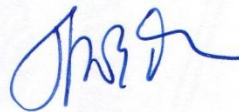
Tanggal : 21 Maret 2019

Pembimbing I



Nuzulia Khoiriyah., ST. MT

Pembimbing II



Nurwidiana., ST. MT

Mengetahui,

Ka. Program Studi Teknik Industri



Nurwidiana., ST, MT

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Jasa dengan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* guna Peningkatan Kualitas Layanan pada Perpustakaan Kota Semarang” ini telah dipertahankan didepan Penguji Sidang Tugas Akhir pada:


Hari : Kamis  
Tanggal : 21 Maret 2019

Tim Penguji

Tanda Tangan

**Irwan Sukendar., ST, MT**

Ketua

  
.....**Ir. Hj. Eli Mas'idah., MT**

Anggota I

  
.....**Brav Deva Bernadhi., ST, MT**

Anggota II

  
.....

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Irfan Abror

NIM :31601300779

Judul Tugas Akhir :Analisis Kualitas Jasa dengan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Kota Semarang

Dengan ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul tugas akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 19 Maret 2019

Yang menyatakan,



**Muhammad Irfan Abror**

**NIM 31601300779**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :**

***Imron – Akhadiyah (Bapak dan Ibu Tercinta)***

Bapak dan Ibuk terima kasih telah menemani Irfan hingga usia 23 tahun, dan berhasil menempuh gelar Sarjana Teknik. Terimakasih atas pengorbanan, perjuangan, dan do'a-do'a kalian yang mengiringi dalam perjalanan kuliah Irfan. Doakan setelah lulus nanti semoga dapat pekerjaan yang baik, berbakti, dan bisa membahagiakan bapak dan ibu.

## **HALAMAN MOTTO**

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan

(QS. Al Mujadilah 11)

Jadikanlah sholat dan sabar sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al Baqarah 153)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Semesta alam Allah SWT karena atas rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Jasa dengan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* guna Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Kota Semarang”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Selama penyusunan Laporan Tugas Akhir ini banyak bantuan yang saya dapatkan dari berbagai pihak berupa bimbingan, motivasi, saran serta do’a. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Imron dan Ibu Akhadiyah atas dukungan atas dukungan motivasi dan materiil yang tiada yang hentinya diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1.
2. Ibu Nuzulia Khoiriyah., ST, MT selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Nurwidiana., ST, MT selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan saran serta ide bermanfaat serta meluangkan waktu yang sangat berharga untuk membimbing dan mengarahkan penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Irwan Sukendar., ST, MT selaku dosen ketua penguji, Ibu Ir. Eli Mas’idah., MT selaku dosen penguji I, Bapak Brav Deva Bernadhi., ST, MT selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan kritikan yang membangun kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Univeritas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing dan mengajar materi selama perkuliahan.
5. Seluruh Karyawan dan Pegawai Perpustakaan Kota Semarang yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir di Perpustakaan Kota Semarang.
6. Sahabat-Sahabatku Rizal Iskandar, Eko Riyadi, Zaki Fuad, Supriadi, Hendri Purwadi, Imam Mas’ud, Aryo, Agus Sutari, Irawan Bimantoro, Afif Muna,



Broki, Karissa Fandi Mauladika, Mas Firman yang sudah banyak memberikan suntikan semangat kepada penulis dalam tugas akhir ini.

7. Sahabat-sahabat Kos Bu Edi, Mas Subkhan, Pandu, Mas Hendi, Faishol, Hendri, Yusril, Oktavian, Eko, yang sudah banyak menghibur dan memberikan keceriaan dalam proses membuat tugas akhir ini.
8. Seluruh teman-teman Teknik Industri Unissula angkatan 2013 yang juga mendukung penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini
9. Kepada seluruh pengunjung Perpustakaan Kota Semarang yang menjadi responden penelitian penulis dalam penelitian tugas akhir ini.
10. Para senior-senior teknik industri Unissula yang telah memberikan masukan dalam menempuh gelar Sarjana Teknik.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan maupun kekurangannya. Untuk itu kritik dan saran saya harapkan dari pembaca Semoga laporan ini bermanfaat sehingga dapat dipergunakan oleh semua pihak yang membutuhkan, terima kasih.

Semarang, 19 Maret 2019

Muhammad Irfan Abro