

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

SKRIPSI



**Oleh:
Markus Gunawan Dachi
180410094**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Markus Gunawan Dachi
180410094

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Markus Gunawan Dachi
NPM : 180410094
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN SEKOLAH KRISTEN BASIC

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 12 Juli 2023



Markus gunawan dachi

180410094

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN
SEKOLAH KRISTEN BASIC**

**Oleh
Markus Gunawan Dachi
180410094**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal Seperti
tertera di bawah ini**

Batam, 26 Juli 2023



**Welly Sugianto, S.T., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan dalam bidang layanan jasa pendidikan salah satunya bertumpu pada kemampuan perpustakaan sekolah dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan harapan pengunjung perpustakaan selaku pengguna jasa. Untuk mengukur kualitas layanan jasa yang bersifat kasat mata atau *intangibles* dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengunjung. Perpustakaan sebaiknya melakukan pengukuran kepuasan pengunjung secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* yang diberikan perpustakaan Sekolah Kristen Basic terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini merupakan model penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *Service Quality* dan regresi linear. *Service Quality* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas layanan jasa perpustakaan sekolah. Pengukuran dalam metode *Service Quality* ini dibagi ke dalam 5 dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Selain itu, untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dan dependen dilakukan uji regresi dalam penelitian ini. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri atas 30 item kuesioner kualitas layanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan. Responden pada penelitian ini merupakan murid usia SMP dan SMA Sekolah Kristen Basic sejumlah 154 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang memiliki nilai koefisien positif berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengunjung.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pengunjung, perpustakaan, metode *service quality*

ABSTRACT

Competition in the field of educational services, one of which relies on the ability of school libraries to provide satisfactory service quality to library visitors as service users. To measure the tangible or intangible quality of service, the level of visitor satisfaction can be measured. Libraries should regularly measure visitor satisfaction as an evaluation material to improve the quality of their services. This study was conducted to determine the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions of service quality provided by the Basic Christian School library on visitor satisfaction. This study is a quantitative research model using the Service Quality method and linear regression. Service Quality is one of the methods used to measure visitor satisfaction with the quality of school library services. The measurement in the Service Quality method is divided into 5 dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, regression analysis is conducted to determine the level of relationship between independent and dependent variables in this study. The research instrument used consists of 30 items of service quality and visitor satisfaction questionnaires. The respondents in this study were 154 students from Basic Christian Junior High School and High School. The results of the study showed that variables with positive coefficients had an impact on increasing visitor satisfaction.

Key words: *library, service quality, service quality method, visitor satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus. Salam damai sejahtera, selalu tercurahkan dari Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Teknik industri, ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
3. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Segenap keluarga besar yayasan dan sekolah Kristen Basic Batam yang telah memberikan izin dan kelancaran dalam penelitian ini.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua ayah dan ibu (almh) yang dengan penuh kasih selalu memberikan perhatian, dukungan dan doa yang tulus kepada peneliti.
7. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada kakak, abang dan semua anggota keluarga yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah senantiasa ikut mendoakan dan membantu baik moril maupun materil selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Puetera Batam.
8. Untuk teman-teman angkatan 2018, seperjuanganku dalam suka dan duka selama 5 tahun masa perkuliahan.

9. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih.

Semoga Tuhan yang membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkah-Nya, Amin.

Batam, 25 Juli 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Teori Dasar	7
2.1.1 Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3 Kualitas Layanan	8
2.1.4 Definisi Kepuasan Pengunjung	9
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pengunjung	10
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	11
2.1.7 Perpustakaan	15
2.1.8 Tujuan Perpustakaan.....	15
2.1.9 Kriteria Perpustakaan yang Baik	16
2.1.10 Standar Perpustakaan Sekolah	18
2.1.11 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31

3.2	Variabel Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	41
3.5.1	Lokasi Penelitian	41
3.5.2	Waktu Penelitian.....	41
3.6.	Teknik Analisis Data	42
3.6.1	Uji Kecukupan Data.....	42
3.7	Uji Validitas dan Kecukupan Data.....	43
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8	Uji Asumsi Klasik	44
3.8.1	Uji Multikolinieritas	44
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.8.3	Uji Normalitas.....	45
3.9	Analisis Regresi Linier	46
3.10	Teknik Pengolahan Data.....	47
3.10.1	Analisis Kualitatif	47
3.10.2	Analisis Kuantitatif	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	49
4.2	Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	51
4.2.1	Indeks Tanggapan <i>Tangible</i>	52
4.2.2	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	56
4.2.3	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Ressponsiveness</i>	59
4.2.4	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	61
4.2.5	Indeks Tanggapan Responden Menggenai <i>Emphaty</i>	64
4.2.6	Indeks Tanggapan Responden Kepuasan Pengunjung	66
4.3	Hasil Analisis Data.....	68
4.3.1	Uji Kecukupan Data.....	68
4.3.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data.....	69

4.3.1.1	Uji Validitas Data.....	69
4.3.1.2	Uji Reliabilitas Data.....	71
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.2.1	Uji Normalitas	72
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas	73
4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.3.3	Regresi Linear	75
4.4	Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	79
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung	33
Tabel 3.2 Rencana Kegiatan Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Statistik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4. 4 Indeks Tanggapan Responden Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	53
Tabel 4. 5 Indeks Tanggapan Responden (<i>Reliability</i>)	56
Tabel 4. 6 Indeks Tanggapan Responden (<i>Responsiveness</i>)	59
Tabel 4. 7 Indeks Tanggapan Responden (<i>Assurance</i>)	61
Tabel 4. 8 Indeks Tanggapan Responden (<i>Emphaty</i>).....	64
Tabel 4. 9 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	66
Tabel 4. 10 Uji Validitas Data Responden.....	70
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Pemisahan Multikolinieritas	74
Tabel 4. 14 Tabel Regresi Linear	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 1 Desain Penelitian 2023	31
Gambar 4. 1 <i>P-p plot</i>	72
Gambar 4. 2 Uji Heteroskesiditas.....	75