

**GAMBARAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN JURUSAN PADA BIDANG REKAYASA
DAN NON REKAYASA DI POLITEKNIK NEGERI SRIWJAYA**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Srwijaya**

OLEH:

Dian July Lestary

061230601180

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2015

**GAMBARAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN JURUSAN PADA BIDANG REKAYASA
DAN NON REKAYASA DI POLITEKNIK NEGERI SRIWJAYA**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**Dian July Lestary
061230601180**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Jasmawi Bustan, S.E., M.Si
NIP 195901011989031006**

**Pelembang, 2015
Pembimbing II**

**Yahya, S.E., M.Si
NIP 195805081990031002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.

NIP 197208182003121002

LEMBAR PENGESAHAN

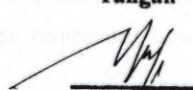

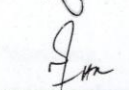

Nama : Dian July Lestary
NIM : 061230601180
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Gambaran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Srwijaya

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari: Rabu

Tanggal: 1 Juli 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Ketua		19 Agustus 2015
2.	<u>Rini, S.E., MAB.</u> Anggota		19 Agustus 2015
3.	<u>Ummasyroh, S.E., Med.M.</u> Anggota		7 September 2015
4.	<u>H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		3 September 2015



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian July Lestary
NIM : 0612 3060 1180
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Gambaran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Dian July Lestary

0612 3060 1180

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kita Tidak Bisa Mengulang atau Memutar Waktu untuk Awal yang Baru tapi Kita Bisa Merencanakan untuk Akhir yang Lebih Baik”

“Berdoa, Berfikir, Berusaha and ALL IS WELL”

.DJL.

Penulis Persembahkan Untuk:

Kedua Orang Tua Tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah Gambaran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan pada bidang rekayasa dan non rekayasa. Dalam pengolahan data penulis menggunakan *Importance Performance Analysis*, alat ini memiliki fungsi utama yaitu menampilkan faktor-faktor kualitas pelayanan berdasarkan prioritas menurut pengguna atau mahasiswa dalam bentuk diagram. Diagram yang digunakan berupa diagram kartesius yang memiliki empat kuadran yang masing-masing kuadran menunjukkan prioritas item kualitas pelayanan. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan rumus dalam *importance performance analysis* didapatkanlah hasil bahwa harapan mahasiswa bidang rekayasa dan non rekayasa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusannya belum terpenuhi, dan dinyatakan mahasiswa belum puas karena tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan di bawah nilai 100%, namun dalam hal ini tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pada bidang rekayasa lebih tinggi dari pada bidang non rekayasa yaitu bidang rekayasa sebesar 91.14% dan non rekayasa sebesar 90.59%.. Dari hasil tersebut saya menyarankan untuk petugas perpustakaan baik pada bidang rekayasa dan non rekayasa memfokuskan peningkatan pelayanan pada item dimensi kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan dan penulisan Laporan Akhir ini, semoga laporan ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi para

pembaca. Penulis juga mengharapkan saran yang nantinya berguna dalam penyempurnaan laporan ini.

Palembang, Juli 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yahya, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
4. Petugas perpustakaan jurusan Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan serta cinta dan kasih sayang.
6. Teman-teman seperjuangan
7. Dan Almamater

Palembang, Juli 2015

Penulis

ABSTRAC

This research conducted in state polytechnic of sriwijaya in order to determine expectations and student satisfaction on the quality of library services in the field of engineering majors and non-engineering. The data used in this study are the data results of the questionnaire with a sample of students of engineering as much as ninety-nine people and non-engineering student one hundred people. The analytical tool used in this study is importance performance analysis. the results of the study indicate where the expectations of students of engineering and non-engineering fields have not been met because there is value min in the gap between performance and expectations as well as engineering and non-engineering students expressed not satisfied with the quality of library services department because of the degree of correspondence between performance and expectations of below 100%. the authors hope that the librarian can improve service quality and increase the way the items are included in quadrant A, maintaining the items included in quadrant B as it is an advantage of the library, reducing concern items that are included in quadrant C, and reduce the performance of the items included in quadrant D because of the excessive implementation.

Key words: service quality, student satisfaction, library service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPA TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1.1 Populasi	6
1.5.1.2 Sampel	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.4 Analisis Data	10
1.5.4.1 Alat Analisis Data	10
1.5.4.2 Skala Pengukuran	12

1.5.4.3	Langkah-langkah Pengolahan Data	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	16
2.2	Kualitas Pelayanan	16
2.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3	Kepuasan Pelanggan	19
2.4	Perpustakaan	19
2.4.1	Perpustakaan Perguruan Tinggi	21
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Politeknik	22
3.2	Sejarah Politeknik Negeri Sriwijaya	23
3.3	Visi, Misi dan Tujuan Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.3.1	Visi Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.3.2	Misi Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.3.3	Tujuan Politeknik Negeri Sriwijaya	25
3.4	Lambang Politeknik Negeri Sriwijaya	26
3.5	Struktur Politeknik Negeri Sriwijaya	28
3.6	Uraian Tugas	29
3.7	Gambaran Umum Responden	31
3.7.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Bidang	32
3.7.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Semester	33
3.8	Hasil Penilaian dan Perhitungan Kuesioner	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Harapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya	40
4.1.1	Bidang Rekayasa	40
4.1.2	Bidang Non Rekayasa	44

4.2 Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya	48
4.2.1 Analisis Diagram Kartesius	49
4.2.1.1 Bidang Rekayasa	50
4.2.1.2 Bidang Non Rekayasa	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan	57
Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa Tahun 2014	3
Tabel 1.2 Data Pengunjung Perpustakaan Jurusan pada Bidang Non Rekayasa Tahun 2014	3
Tabel 1.3 Skala Pengukuran (Kinerja/Kenyataan) dari Kualitas Pelayanan	12
Tabel 1.4 Skala Pengukuran (Kepentingan/Harapan) dari Kualitas Pelayanan	13
Tabel 3.1 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa	34
Tabel 3.2 Perhitungan Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Rekayasa	36
Tabel 3.3 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Non Rekayasa	37
Tabel 3.4 Perhitungan Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Bidang Non Rekayasa	39
Tabel 4.1	
Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Bukti Fisik pada Bidang Rekayasa	40
Tabel 4.2	
Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Keandalan pada Bidang Rekayasa	41
Tabel 4.3	
Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Daya Tanggap pada Bidang Rekayasa	41

Tabel 4.4	
	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Jaminan	
	pada Bidang Rekayasa	42
Tabel 4.5	
	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Empati	
	pada Bidang Rekayasa	43
Tabel 4.6	
	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	
	pada Bidang Non Rekayasa	44
Tabel 4.7	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Keandalan	
	pada Bidang Non Rekayasa	45
Tabel 4.8	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	
	pada Bidang Non Rekayasa	45
Tabel 4.9	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Jaminan	
	pada Bidang Non Rekayasa	46
Tabel 4.10	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi Empati	
	pada Bidang Non Rekayasa	47
Tabel 4.11	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan pada Bidang	
	Rekayasa dan Non Rekayasa	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Politeknik Negeri Sriwijaya	28
Gambar 3.2 Responden Jurusan Bidang Rekayasa	32
Gambar 3.3 Responden Jurusan Bidang Non Rekayasa	32
Gambar 3.4 Responden Berdasarkan Semester Bidang Rekayasa	33
Gambar 3.5 Responden Berdasarkan Semester Bidang Non Rekayasa	33
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Bidang Rekayasa	50
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Bidang Non Rekayasa	53