

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas “**Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dengan Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>**” yang disusun oleh **NoraYuliasmi Nim. 612.052**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQUAL+<sup>TM</sup> yaitu suatu metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Metode ini mencakup 4 dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu Afek Layanan (*Affect of Service*), Akses kepada Informasi (*Access of Information*), Kontrol Personal (*personal Control*), dan Perpustakaan sebagai Tempat (*Library as Place*). Teknik pengumpulan data yaitu melalui kuesioner atau angket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang belum memuaskan pemustaka. Hal ini dilihat berdasarkan hasil analisis data secara umum diperoleh skor kesenjangan *Adequacy Gap* yaitu 2,7 untuk Minimum, 3,4 untuk Harapan, dan 2,5 untuk persepsi. Kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan persepsi adalah -0,2 yang menunjukkan *Adequacy Gap* adalah negatif dan berada dibawah batas wilayah toleransi (*Zone Of Tolerance*).

Kata Kunci: Kepuasan Pemustaka, Kualitas Layanan, LibQUAL+<sup>TM</sup>, persepsi, harapan.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur dihadiahkan kehadiran Allah S.W.T, karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang dengan Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Diploma III Fakultas Adab dan Humaniora IAIN IB Padang.

Salawat beserta salam semoga disampaikan Allah S.W.T kepada nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor dan Pembantu Rektor IAIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan izin kuliah di jurusan D.3 PAD Fakultas Adab dan Humaniora IAIN IB Padang.

2. Bapak Dekan Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Imam Bonjol Padang yang bersedia menerima untuk kuliah di D.3 PAD Fakultas Adab dan Humaniora IAIN IB Padang.
3. Bapak Drs. Zulkarnaini M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi (PAD), dan Ibu Dr. Riri Fitria, SS., M.Ag selaku Penasehat Akademik.
4. Bapak Drs. Zulkifli, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Gusnar Zain, M.Ag selaku pembimbing II.
5. Pustakawan pada Perpustakaan Institut dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora IAIN IB Padang yang telah menyediakan fasilitas buku-buku yang menunjang perkuliahan sekaligus menjadi rujukan dalam tugas akhir ini.
6. Dosen Fakultas Adab yang telah berjasa dalam mentransfer ilmunya pada penulis selama belajar di Fakultas Adab IAIN Imam Bonjol Padang.
7. Ibu Kepala beserta staf Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang Padang.
8. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa PAD IAIN Imam Bonjol Padang dan semua pihak yang telah memberikan motivasi, saran dan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman dan sahabat Yola Irvani, Vebru Aulia, Fitri, Alm. Fitri, Andam Ar-Rahmi, Ivan Adinata, Fadhli Ikhsan, Novita Febi Yofisa, Ferdizal Oktama, Heru Hajrianda, Elza Heryani, Ulfi Rahmi, Anggi Khairil Abdi, Hendriko Dedet Saputra, Muhammad Fazli, Irawati Fahri, Rahima Zakiya Rujiana, Yonfa Ananda, Ratna Julita, Putri, yang selalu memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu yang terlibat banyak membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan arahan serta dorongan yang telah diberikan menjadi amalan shaleh dan diberikan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Amin.

Padang, 04 Juli 2015

**Nora Yuliasmi**  
**Nim. 612.052**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... i

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... ii

ABSTRAK ..... iii

KATA PENGANTAR ..... iv

DAFTAR ISI ..... viii

DAFTAR TABEL ..... ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang ..... 1

B. Rumusan dan Batasan Masalah ..... 2

C. Tujuan Penelitian ..... 3

D. Manfaat Penelitian ..... 3

E. Daftar Istilah ..... 4

F. Metode Penelitian ..... 5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perpustakaan ..... 9

B. Pengertian Pelayanan Perpustakaan ..... 10

C. Pengertian Koleksi Perpustakaan ..... 18

D. Kepuasan Pemustaka ..... 21

E. Konsep LibQUAL+<sup>TM</sup> ..... 22

### **BAB III HASIL PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang .....	26
B. Visi dan Misi .....	27
C. Struktur Organisasi Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang .....	28
D. Layanan Perpustakaan .....	29
E. Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan KOPERTIS Wilayah X Padang .....	30

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	38
B. Saran .....	38

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Analisis Secara Umum .....	31
Tabel 2. Analisis Data Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™ .....	33
Tabel 3. Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan AG Positif .....	35
Tabel 4. Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan AG Negatif .....	36