

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG)**

SKRIPSI

Oleh

**BUNGA AZIZAH NURZAKIAH
NIM. 14540030**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Oleh

**BUNGA AZIZAH NURZAKIAH
NIM. 14540030**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI
PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG)**

Oleh:

**BUNGA AZIZAH NURZAKIAH
14540030**

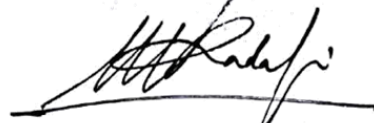
**Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
pada tanggal 13 Desember 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi**

Dosen Pembimbing I



**Ruliansyah, S.T., M. Kom
NIP. 197511222006041003**

Dosen Pembimbing II



**Muhamad Kadafi, M. Kom
NIDN. 0223108404**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang**



**Ruliansyah, S.T., M. Kom
NIP. 197511222006041003**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan
Menggunakan Metode *Libqual* (Studi kasus: Universitas
Muhammadiyah Palembang)
Nama : Bunga Azizah Nurzakiah
NIM : 14540030
Program : Sarjana (S1) Fakultas Sains dan Teknologi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Ruliansyah, M.Kom
NIP. 197511222006041003
2. Sekretaris : Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN. 0223108404
3. Penguji I : Rusmala Santi, M.Kom
NIP.197911252014032002
4. Penguji II : Sri Rahayu, M.Kom
NIDN. 2004049101



Diuji di Palembang pada tanggal 13 Desember 2018
Waktu : 15.30 – 16.30 WIB
Hasil/IPK : B / 3,50
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah




Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum
NIP: 197301021999032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Allah SWT menilai proses bukan hasil akhir,
Man Jadda Wa Jadda “

PERSEMBAHAN :

- ❖ Puji Syukur saya haturkan kepada Allah SWT dan Rasulullah Muhammad SAW sebagai sebaik-baik penolong, skripsi ini takkan selesai melaikan atas Karunia, Rahmat dan InayahNya.
- ❖ Kepada Ibuku, terima kasih atas cinta kasihmu yang telah berjuang mencurahkan keringatmu, mengorbankan waktumu, tenaga dan pikiranmu dan yang tak henti-hentinya memunajatkan do'a untukku. Engkau adalah motivasi terbesarku untuk menyelesaikan kuliah. Terimakasih , sungguh tak dapat kubalas semua jasa dan kebaikanmu.
- ❖ Saudaraku Abang Surya Zaki wahido, Adikku Adila Julia Nuralami, serta keluargaku di Bengkulu dan Oku Selatan terimakasih tak terhingga atas dorongan, dan doa yang senantiasa kalian munajatkan.
- ❖ Untuk Murobbiyahku dan saudara Halaqohku, terimakasih atas motivasi dan semangat kalian. Kalian menjadi pengingat untukku tetap *mengecharge* Ruhani di tengah-tengah kesibukan skripsi.
- ❖ Termakasih banyak untuk kedua pembimbingku Bapak Ruliansyah, M.Kom dan Bapak Muhammad Kadafi atas bimbingan dan arahan yang Bapak berikan.
- ❖ Untuk sahabat setiaku (The Jangek's) Anggun, Akyuni, Anisa , Ade, Ayik, Amrullah, Anggara, Ali, Bimo terimakasih telah merajut kisah bersama dalam suka duka dan senantiasa mengingatkanku untuk segera menyelesaikan skripsi.

Kepada rekan organisasi SCSi, LDK Refah, terima kasih atas pengalaman berharga

- ❖ Untuk teman-teman kosan ceria Nova, Siti Rahmadani, Siti Qoriah, Eka, Citra, Yesi, Elsa, Yani, Reka. Terimakasih telah merajut ukhuwah bersama, semoga Allah selalu mengikat hati-hati kita.
- ❖ Untuk sahabatku Yoga Marsal, terima kasih atas bantuan, do'a, dan dorongan selama ini, semoga allah membalas kebaikanmu.
- ❖ Untuk mbak-mbakku Mala Hayati, Nadiya Ramaedar, Lailatu Saadah, adik-adikku Rika Sari, Muhammad Dai Sulaiman, Agus Priyadi terimakasih juga atas nasihat, doa dan dukungan kalian.

Terakhir untuk sahabat kelasku SI A terimakasih untuk kekompakan, canda dan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunga Azizah Nurzakiah
Tempat dan tanggal lahir : 23 September 1997
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 14540030

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 15 Desember 2018
Yang membuat pernyataan,



Bunga Azizah Nurzakiah
NIM. 14540030

ANALYSIS OF LIBRARY INFORMATION SYSTEM SERVICE QUALITY USING THE LIBQUAL METHOD (CASE STUDY OF PALEMBANG MUHAMMADIYAH UNIVERSITY)

ABSTRACT

To employing the Library Information control is needed the measuring to grow up the service. The aims of this research is to know the quality of the Library Information System in Muhammadiyah University of Palembang. This research used the method of library quality affect of service, information control, and library as place. The data in this research is collected using qualitative approach which spreading the questionnared to each respondents. The respondent in this research were taken from 294 samples whom using the library information system which consist of lectures, student and the employes at Library of Muhammadiyah University of Palembang. The result of Adequency Gap (AG) 1,95 score measuring is fullfiled the minimum visitors expected and the total result of Superiority Gap (SG) -2,93 score means in the tolerance limit, in other words in the minimum level which can be excepted. The measuring result show that the Quality of Library Information System Service in Muhammadiyah University of Palembang has fulfilled the good quality service and statisfied enough.

Keywords: Analysis of Service Quality, Library Quality

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM
INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN
METODE *LIBQUAL* (STUDI KASUS:
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG)
ABSTRAK**

Penggunaan sistem informasi perpustakaan perlu dilakukan pengukuran untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dengan menggunakan metode *Library Quality*. Penelitian menggunakan variabel tunggal yang diukur menggunakan 3 dimensi *Libqual* yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuisioner kepada masing-masing responden. Responden dalam penelitian ini diambil dari 294 sampel pengguna sistem informasi perpustakaan yang meliputi dosen, mahasiswa, dan pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Total hasil pengukuran skor *Adquency Gap* (AG) 1,95 yaitu memenuhi harapan minimum pengunjung dan total skor *Superiority Gap* (SG) - 2,39 berarti berada pada batas toleransi/diantara tingkat minimum yang dapat diterima. Hasil pengukuran menunjukkan tingkat kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang sudah memenuhi kualitas layanan yang baik dan cukup memuaskan.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Layanan, *Library Quality*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang penulis buat dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Palembang)** dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.

Dalam Penyusunan skripsi ini banyak ditemukan kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan, namun berkat Rahmat Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak segala kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Ruliansyah, M.Kom., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan skripsi ini.
4. Bapak Muhamad Kadafi, M.Kom., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu, saudaraku, dan sahabat-sahabatku yang telah mendukung serta tidak bosan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak, penulis sertakan do'a semoga Allah SWT membalas pahala kebaikan yang berlipat ganda kepada kalian.

Palembang, 20 November 2018



Bunga Azizah Nurzakiah

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	ii
Motto dan Persembahan	iv
Halaman Pernyataan	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Ayat Yang Berkenaan dengan Penelitian.....	6
2.2 Teori Yang Berhubungan dengan Analisis.....	8
2.2.1 Kualitas.....	8
2.2.2 Layanan	8
2.2.3 Kualitas Layanan	9
2.2.4 <i>Library Quality (Libqual)</i>	10
2.3 Populasi.....	15
2.4 Sampel.....	16
2.5 Teknik Pengambilan Sampel	17
2.5.1 <i>Probability Sampling</i>	17
2.5.2 <i>Simple Random Sampling</i>	18
2.6 Menentukan Ukuran sampel	18
2.7 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	19
2.8 Metode Pengumpulan Data	20
2.8.1 Data Primer	20
2.8.2 Data Sekunder	20
2.9 Penelitian Terdahulu	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Waktu dan Tempat.....	27
3.3 Alat dan Bahan	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Data Primer.....	28
3.4.2 Data Sekunder.....	30

3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1 Populasi.....	30
3.5.2 Sampel.....	31
3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Dimensi	33
3.7 Tahapan Penelitian.....	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Sistem Informasi Perpustakaan UMP.....	38
4.1.2 Sistem Informasi Perpustakaan UMP	39
4.1.3 Visi dan Misi.....	40
4.1.4 Struktur Organisasi.....	41
4.2 Analisis Data.....	42
4.2.1 Deskripsi Responden	42
4.3 Hasil Analisis <i>Library Quality (Libqual)</i>	45
4.4 Pembahasan.....	66
4.4.1 Analisis Kualitas Layanan pada Perhitungan AG	67
4.4.2 Analisis Kualitas Layanan pada Perhitungan SG	71
BAB V. PENUTUP	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80
RIWAYAT HIDUP.....	127

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran <i>Libqual</i>	12
Gambar 2.2. Rumus <i>Libqual</i>	13
Gambar 2.3. Rumus Slovin.....	19
Gambar 3.1. Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	25
Gambar 3.2. Diagram <i>Pie</i> Populasi Anggota SI UMP	31
Gambar 3.3. Tahapan Penelitian	36
Gambar 4.1. Tampilan Halaman <i>Login</i> Sistem Informasi Perpustakaan UMP ..	39
Gambar 4.2. Tampilan Halaman Utama Sistem Informasi Perpustakaan UMP .	40
Gambar 4.3. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UMP	41
Gambar 4.4. Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.5. Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4.6. Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4.7. Diagram Radar Kualitas Layanan Sistem Informasi UMP.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ukuran Skala <i>Likert</i>	19
Tabel 3.1 Data Populasi Anggota Perpustakaan tahun 20181	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Dimensi Penelitian	34
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.4. Petugas Memperhatikan dan Memahami Kebutuhsn Pengguna	46
Tabel 4.5. Petugas Membantu Kesulitan Pengguna	47
Tabel 4.6. Petugas Memiliki Kemampuan di Bidang Teknologi	47
Tabel 4.7. Petugas Menanamkan Keyakinan Pengguna.....	48
Tabel 4.8. Petugas Cepat Tepat dan Akurat.....	49
Tabel 4.9. Penelusuran Informasi Mudah Dilakukan.....	50
Tabel 4.10. Penataan Koleksi Digital Mudah Diakses	51
Tabel 4.11. Kejelasan Panduan Penggunaan SI Perpustakaan	51
Tabel 4.12. Ketersediaan Fasilitas Sistem Informasi Perpustakaan.....	52
Tabel 4.13. Fitur-Fitur sebagai Alat Menelusuri Sumber Informasi	53
Tabel 4.14. Pengguna dapat Menggunakan Sistem Sendiri	53
Tabel 4.15. Pengguna dapat Menggunakan Sistem Informasi Perpustakaan.....	54
Tabel 4.16. Ketersedian Koleksi Digital.....	55
Tabel 4.17. Tersedia Bimibingan Pengunjung.....	56
Tabel 4.18. Sistem Informasi Perpustakaan Membuat Layanan Lebih Cepat	56
Tabel 4.19. Sistem Informasi Perpustakaan Membuat Menjadi Lebih Mudah... ..	57
Tabel 4.20. Kondisi Ruang dan Peralatan Sistem Informasi Perpustakaan.....	58
Tabel 4.21. Ketenangan Ruang Sistem Informasi Perpustakaan.....	59
Tabel 4.22. Tempat Berdiskusi pada Layanan Sistem Informasi Perpustakaan .	60
Tabel 4.23. Layanan Sistem Informasi Terbuka untuk Civitas Akademika.....	61
Tabel 4.24. Kenyamanan Ruang Layanan Sistem Informasi	61
Tabel 4.25. Ruang yang Bersih dan Selalu Dijaga dengan Baik.....	62
Tabel 4.26. Perhitungan Pernyataan Keseluruhan AG dan SG.....	63
Tabel 4.27. Rekapitulasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode <i>Libqual</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing.....	80
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	81
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian.....	82
Lampiran 4. Berita Acara Wawancara	83
Lampiran 5. Berita Acara Penyebaran Kuisisioner	84
Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian	85
Lampiran 6. Data Jawaban Kuisisioner Persepsi Responden.....	86
Lampiran 7. Data Jawaban Kuisisioner Harapan Minimum Responden.....	98
Lampiran 8. Data Jawaban Kuisisioner Harapan Ideal Responden	110
Lampiran 9. Foto Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	122
Lampiran 10. Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing I	123
Lampiran 11. Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing II.....	124
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	127