

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh :

RAYHANAH
NIM. 1564400056

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B.1734/Un.09/TV.1/PP.01/07/2019

SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

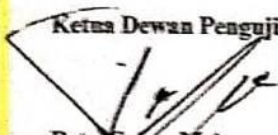
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

RAYHANAH
NIM. 1564400079


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Juni 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

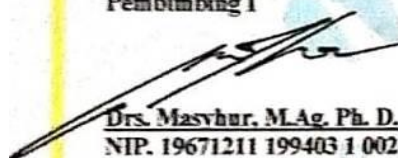
Ketua Dewan Penguji


Bety. S.Ag., M.A.
NIP. 19700421 199903 2 003

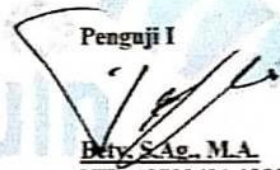
Sekretaris


Nurulhidayah, M.Pd.I.
NIP. 19890624 201801 2 001


Pembimbing I


Drs. Masvur, M.Ag. Ph. D.
NIP. 19671211 199403 1 002

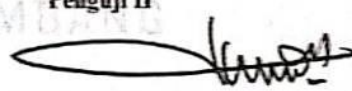
Penguji I


Bety. S.Ag., M.A.
NIP. 19700421 199903 2 003

Pembimbing II

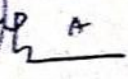

Budhi Santoso, M.A.
NIP. 19840615 201801 1 002

Penguji II

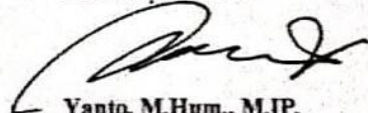

Misroni, SPd.L., M.Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 24 Juli 2019




Drs. Nur Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rayhanah

NIM. : 1564400079


Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan


Pada Tanggal, 06 Mei 2019

Pembimbing I,



Drs. Masyhur, M. Ag. Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M. A
NIP. 19840615201801 1002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rayhanah

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rayhanah

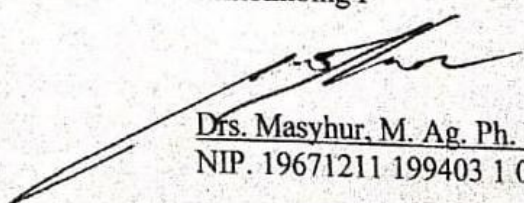
Nim. : 1564400079

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 06 Mei 2019
Pembimbing I


Drs. Masyhur, M. Ag. Ph. D.
NIP. 19671211 199403 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rayhanah

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rayhanah

Nim. : 1564400079

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 06 Mei 2019

Pembimbing II



Budhi Santoso, M. A.
NIP. 19840615201801 1002

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 13 Juni 2019
Yang Menyatakan,



Rayhanah
Nim. 1564400079

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rayhanah
NIM. : 1564400079
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Exsclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul "**Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode *service quality (servqual)* di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**". Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada tanggal : 13 Juni 2019
Yang menyatakan,



Rayhanah
NIM. 1564400079

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

*“Ingin Menjadi Orang Sukses, Memintalah Doa
Kepada Orang Tua Mu Karena Kesuksesan Mu
Ada Pada Ridho Mereka”*

“Carilah Ilmu Bukan Ilmu Yang Mencari Mu...”

*“Jangan Pernah Merasa Tidak , Bisa, Bodoh,
dan Gagal Orang Sukses Tidak Akan
Memikirkan Hal Itu...”*

(Rayhanah)

Hasil skripsi ini sayadedikasikan kepada:

- Allah SWT. yang selalu memberikan kemudahan serta jalan disetiap kesulitan.
- Kedua orang tuaku tercinta Bapak (Ahmad Syukri) dan Ibu (Azizah) yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang begitu tulus dan tak terhingga.
- Adikku Abubakar Hanif yang selalu memberikan keceriaan dan menjadi penyemangatku.
- Keluarga besarku yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilanku serta memberikan semangat untukku.
- Teman-Temanseperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
- Almamater biru kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Upt Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang".

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, yang telah memberikan dan mengurus kami selama perkuliahan
5. Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan, sekaligus penguji II karena telah memberikan dan mengurus segala urusan baik itu dengan sangat sabar dan selalu memberikn masukan serta nasihat kepada kami sampai urusan selesainya skripsi ini.
6. Ibu Nurmalina, S.Ag, S.S, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, Pustakawan, serta seluruh

pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

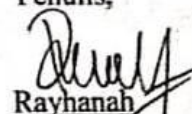
7. Bapak Drs. Masyhur, M.Ag. Ph.D, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Budhi Santoso, M.A, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Sahabatku-sahabatku tercinta Reny Supsryani yang selalu setia menemani dari awal kuliah sampai pada penyelesaian skripsi ini. Dan juga sahabat-sahabatku yang tak bisa ku sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.
10. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 13 Juni 2019

Penulis,



Rayhanah

NIM. 1564400056

ABSTRAK

Nama : Rayhanah
Nim : 1564400079
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
xiii + 127 hal+ lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi servqual dan dimensi apa saja yang perlu diadakan perbaikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik dan prosedur penelitian dideskripsikan secara tepat dan jelas. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dalam penelitian meliputi rumus mean dan grand mean. Dalam penelitian ini terdapat 1.428 responden yang diambil menggunakan rumus F dengan tingkat kesalahan 10% dari jumlah pengunjung perpustakaan dan hasilnya sebanyak 99 responden yang akan disebarakan melalui kuesioner/ angket. Kemudian hasil tersebut akan dijumlahkan dalam kelima dimensi servqual menggunakan rumus mean dan grand mean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas layanan dalam kelima dimensi servqual yakni 3,67 dengan skala 3,4-4,2 dengan tingkat tinggi. Dari kelima dimensi, dimensi assurance memiliki rata-rata tertinggi yakni 3,6 dan dimensi emphaty yang terendah yakni 2,79. Indikator yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yakni indikator emphaty. Dalam kelima dimensi servqual untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah mencapai Standar Nasional Perpustakaan perguruan tinggi.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*

ABSTRACT

Name : Rayhanah
Nim : 1564400079
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2019
Thesis Title : Evaluating The Quality Of Library Service Using The Service Quality (Servqual) Method in Library of UIN Raden Fatah
xiii + 127 P + Appendix

This study aims to determine. Evaluating the quality of library services using the service quality (servqual) method at the UPT Raden Fatah Library in Palembang. This study aims to determine the level of quality of services provided based on five dimensions and what dimensions need improvement. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. Quantitative research is research that deals with numerical data or is made numerically and research procedures are described accurately and clearly. The method of data collection uses observation, interview, documentation and questionnaire techniques. Data analysis in research includes the mean and grand mean formulas. In this study there were 1,428 respondents who were taken using the formula F with an error rate of 10% of the number of visitors to the library and the results were 99 respondents who would be disseminated through questionnaires / questionnaires. Then the results will be summed in the five servqual dimensions using the mean and grand mean formulas. The results showed that the average service quality in the five dimensions of servqual was 3.67 on a scale of 3.4-4.2 with a high level. Of the five dimensions, the assurance dimension has the highest average of 3.6 and the lowest empathy dimension is 2.79. Indicators that need to be improved in the quality of service at the UPT Raden Fatah Library of Palembang are empathy indicators. In the five dimensions of servqual to measure the quality of library services at UPT UIN Raden Fatah Palembang, it has reached the National Standards of the College Library.

Keywords: Service Quality, Library of UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING I	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING II	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR BAGAN	xx
DAFTAR DIAGRAM.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I: PENDAHULUAN

A. LatarBelakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. RumusanMasalah	5
D. BatasanMasalah	5
E. TujuanPenelitian.....	5
F. ManfaatPenelitian.....	5
G. TinjauanPustaka	6
H. MetodologiPenelitian	9
1. JenisPenelitian	9
2. SumberData	10
3. Populasi dan Sampel	11
4. TeknikPengumpulan data.	13
5. Variabel	14
6. Skala Data	17
7. Instrumen Penelitian	18

8. Analisis Data	22
I. Sistematika Penulisan	25

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	27
1. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi	27
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	28
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
4. Pemanfaatan Perguruan Tinggi	32
B. Evaluasi	34
1. Pengertian Evaluasi	34
2. Tujuan Evaluasi	35
3. Fungsi Evaluasi	36
C. Kualitas Layanan Perpustakaan	38
1. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	37
2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	39
3. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi	42
4. Kriteria Layanan Perpustakaan Yang Baik	43
5. Sistem Layanan Perpustakaan	46
D. Metode Servqual	47
1. Pengertian Servqual	47
2. Metode Libqual	51
3. Perbedaan Metode Servqual dan Libqual	53

BAB III : GAMBARAN UMUM

A. Sejarah UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	54
B. Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	59
C. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
1. Tugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
2. Tujuan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
3. Fungsi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61

D.	Struktur Organisasi Perpustakaan.....	64
E.	Ketenagaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	65
F.	Koleksi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	66
	1. Jumlah Koleksi	67
	2. Jenis Koleksi	68
G.	Sarana dan Prasarana	67
H.	Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	72
	1. Peraturan Perpustakaan	72
I.	Tata Tertib Selama di Ruangan	73
	1. Hak Pemustaka	73
	2. Kewajiban Pemustaka	73
	3. Larangan Anggota Pemustaka	74
J.	Layanan yang Diberikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah	75
	1. Layanan KTA.....	76
	2. Layanan Sirkulasi	76
	3. Layanan Referensi	76
	4. Layanan Serial	76
	5. Layanan Local Content	77
	6. Layanan Repository Digital	78
	7. Layanan E- JORNAL.....	79
	8. Layanan E- Library	80
K.	Jumlah Pengunjung.....	80
L.	Penataan Koleksi	82
M.	UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	82
	1. Koleksi Sirkulasi	82
	2. Koleksi Referensi	83
	3. Koleksi Tandon	84

BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	85
----	---	----

1. Subvariabel Kualitas Layanan (Tangible).....	86
2. Subvariabel Kualitas Layanan (Reability).....	94
3. Subvariabel Kualitas Layanan (Responsiviness).....	98
4. Subvariabel Kualitas Layanan (Assurance).....	103
5. Subvariabel Kualitas Layanan (Emphaty)	109
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	114
C. Dimensi Yang Perlu di Adakan Perbaikan.....	117

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	118
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	------------

BIODATA PENULIS	126
------------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	127
--------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	11
Tabel. 1.2 Identifikasi, Definikasi dan Indikator Penelitian	16
Tabel. 1.3 Hasil Uji Validitas.....	20
Tabel. 2.1 Perbedaan dimensi Servqual dan Libqual	54
Tabel. 3.1 Kepemimpinan UPT Perpustakaan UIN	57
Tabel. 3.2 Jumlah Pustakawan	65
Tabel. 3.3 Jumlah Pegawai Non Pustakawan	66
Tabel. 3.4 Jumlah Koleksi di Perpustakaan	67
Tabel. 3.5 Sarana dan Prasarana di Ruang Kepala Perpustakaan	68
Tabel. 3.6 Sarana dan Prasarana di Ruang Sirkulasi.....	69
Tabel. 3.7 Sarana dan Prasarana di Ruang Local Conten dan Tandon	70
Tabel 3.8 Sarana dan Prasarana di Ruang Pengolahan Bahan Pustaka	70
Tabel. 3.9 Sarana dan Prasarana di Ruang Automasi	71
Tabel.3.10 Sarana dan Prasarana di Ruang Lobby	72
Tabel 3.11 Sarana dan Prasarana di Ruang Lobby	72
Tabel 3.12 Sarana dan Prasarana di Ruang Administrasi	72
Tabel 3.13 Ruang Referensi	73
Tabel 3.14 Koleksi di Ruang Lokal dan Content Tandom	78
Tabel 3.15 Jumlah Pengunjung Januari – Desember2018	81
Tabel 4.1 Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap.....	86
Tabel 4.2 Petugas Mengatur Ruangan dan Buku Terjaga Dengan Baik.....	87
Tabel 4.3 Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga Dengan Baik.....	88
Tabel 4.4 Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy Bagi Para Pengunjung.....	88
Tabel 4.5 Petugas Menyediakan Loker Barang	89
Tabel 4.6 Petugas Menyediakan Sarana Ruang Informasi.....	90
Tabel 4.7 Pengaturan Udara Sudah Baik	91
Tabel 4.8 Petugas Menyediakan Fasilitas Internet.....	91
Tabel 4.9 Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan	92

Tabel 4.10 Grand Mean Subvariabel Tangible	93
Tabel 4.11 Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik	94
Tabel 4.12 Jam Kerja Perpustakaan Sesuai Dengan Kebutuhan	95
Tabel 4.13 Jumlah Maksimal Peminjaman Buku Mamenuhi Kebutuhan	96
Tabel 4.14 Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan fasilitas Perpustakaan	97
Tabel 4.15 Grand Mean Subvariabel Reability	97
Tabel 4.16 Pelayanan Untuk Meminjam Buku	99
Tabel 4.17 Petugas Bersedia Menanggapi Permintaan Pengunjung	99
Tabel 4.18 Tidak Menunggu Dalam Antrian Yang Sangat Lama	100
Tabel 4.19 Petugas Menunjukkan Kesungguhan Melayani Pengunjung	101
Tabel 4.20 Petugas Siap dan Sigap Melayani Pengunjung	102
Tabel 4.21 Grand Mean Subvariabel Responsiviness	102
Tabel 4.22 Petugas Memiliki Kemampuan Dalam Menjawab Pertanyaan	104
Tabel 4.23 Petugas Berbicara Dengan Baik dan Menyenangkan	104
Tabel 4.24 Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai Dengan Waktu	105
Tabel 4.25 Petugas Bersikap Ramah dan Sopan	106
Tabel 4.26 Petugas Pelayanan Mempunyai Pengetahuan	107
Tabel 4.27 Grand Mean Subvariabel Assurance	107
Tabel 4.28 Perhatian Petugas Waktu Pemustaka Sendirian	109
Tabel 4.29 Petugas Mencari Membantu Dalam Pencarian Buku	109
Tabel 4.30 Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara PemanfaatanLayananyang Diberikan	110
Tabel 4.31 Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Dengan Baik	111
Tabel 4.32 Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Dengan Jelas	112
Tabel 4.33 Grand Mean Subvariabel Emphaty	113

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	56
---	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Grand Mean Subvariabel Tangible	64
Diagram 4.2 Grand Mean Subvariabel Reability	98
Diagram 4.3 Grand Mean Subvariabel Responsiviness	103
Diagram 4.4 Grand Mean Subvariabel Assurance	108
Diagram 4.5 Grand Mean Subvariabel Emphaty	114
Diagram 4.6 Grand Mean Kualitas Layanan Dalam Lima Dimensi Servqual	115

DAFTAR LAMPIRAN

SK Pembimbing.....	123
Surat Balasan Penelitian.....	124
Kartu Bimbingan Pembimbing I.....	125
Kartu Bimbingan Pembimbing II.....	126
Sertifikat Keterangan Lulus BTA.....	127
Sertifikat Lulus KKN.....	128
Kuesioner.....	129
Dokumentasi.....	130