

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN FASILITAS,
DAN TATA LETAK PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN PADA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

YUSI ILHAM WATI

NIM. 1710411196

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusi Ilham Wati
NIM : 1710411196
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN FASILITAS, DAN TATA LETAK PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2021
Yang menyatakan,



Yusi Ilham Wati
NIM. 17.10.411.196

SKRIPSI

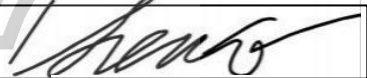
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN FASILITAS, DAN TATA LETAK PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Oleh : YUSI ILHAM WATI
NIM. 1710411196

Pembimbing :

Dosen Pendamping Utama : Seno Sumowo, ,SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, ,SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Tata Letak Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Yusi Ilham Wati
NIM : 1710411196
Hari : Senin
Tanggal : 05 Juli 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, SE, MM

NPK 06 03 425

Anggota 1,

Seno Sumowo, SE., M.M

NPK 01 09 288

Anggota 2,

Ahmad Izzudin, SE.,MM

NPK 1990100711605788

Mengesahkan

Dekan

Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi

Akhmad Hasan H, SE., MM

NPK : 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Toni Herlambang, SE MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu,

penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2021

Penyusun



Yusi Ilham Wati
NIM. 1710411196



MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

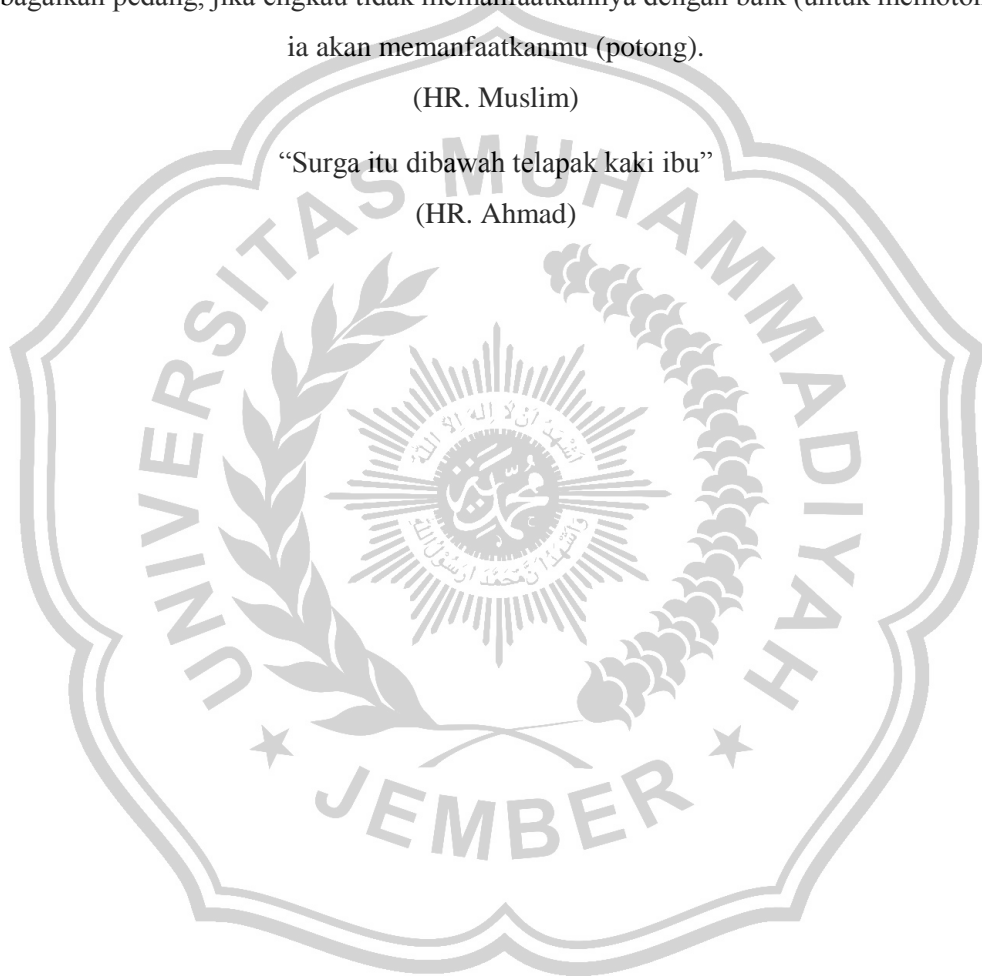
(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen	7
2.1.3 Pengertian Jasa	9
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	12
2.1.5 Mengelola Kualitas Jasa	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	14
2.2.2 Bentuk Pelayanan	15
2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa	17
2.3 Fasilitas	18
2.4 Suasana Dan Tata Letak	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.7 Kerangka Konseptual	28
2.8 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.1.1 Variabel Bebas	30
3.1.2 Variabel Terikat	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.3 Desain Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5 Jenis dan Sumber Data	33

3.5.1	Data Sekunder	33
3.5.2	Data Primer	33
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.7.1	Uji Instrumen Data	34
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.7.4	Uji Hipotesis	36
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2	Struktur Organisasi	39
4.1.3	Fungsi Perpustakaan	39
4.1.4	Tujuan Perpustakaan	40
4.1.5	Visi Dan Misi Perpustakaan	40
4.2	Analisis Data	40
4.2.1	Diskriptif Statistik Responden	40
4.2.2	Diskriptif Variabel Penelitian	41
4.2.3	Pengujian Instrumen Data	47
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik	49
4.2.6	Pengujian Hipotesis	51
4.2.7	Koefisien Determinasi	51
4.3	Pembahasan	52
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Survey Kepuasan Pengunjung Perpustakaan	4
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia	40
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Layanan	41
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Fasilitas	42
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Tata Letak	44
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna.....	45
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.10: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.11: Hasil Uji t	51
Tabel 4.12: Hasil Uji Koefisien Determinasi	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Tahap Proses Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian	31
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Perpustakaan UMJ 2020	43
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	56
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2: Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 3: Uji Validitas
- Lampiran 4: Uji Reliabilitas
- Lampiran 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- Lampiran 6: Tabel r Product Moment dan Tabel Distribusi t
- Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

