

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KAMPUS B
UNIVERSITAS AIRLANGGA MELALUI INTEGRASI
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN MODEL
KANO SERTA USULAN PERBAIKANNYA MENGGUNAKAN
*CAUSE AND EFFECT DIAGRAM***

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
FATORAHMAN
NIM : 040912199**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KAMPUS B
UNIVERSITAS AIRLANGGA MELALUI INTEGRASI IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN MODEL KANO SERTA
USULAN PERBAIKANNYA MENGGUNAKAN *CAUSE AND EFFECT*
*DIAGRAM***

DIAJUKAN OLEH:

FATORAHMAN

NIM: 040912199

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OEH

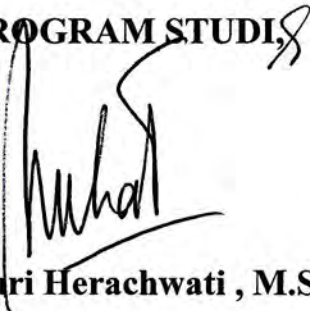
DOSEN PEMBIMBING,



YETTY DWI LESTARI, SE.,MT.

Tanggal...26/6/2015...

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Nuri Herachwati , M.Si., Msc

Tanggal...26/6/2015...

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Fatorahman, 040912199), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan peniruan atau jiplakan (plagiarism) hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, ...26/6/2015



Fatorahman

NIM: 040912199

KATA PENGANTAR

Bismillahi ar- Rahmani ar- Rahiim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala karena atas limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. penulisan skripsi ini sengaja penulis susun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana manajemen pada Universitas Airlangga.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala nikmat dan barokah-Nya dalam seluruh kehidupan ini, yang tidak akan bisa penulis hitung banyak jumlahnya, dan Rasulullah, Muhammad Shollallahu 'alaihi Wasallam yang telah memberikan cerminan akhlaqul karimah, akhlaqul Qur'an, Allahumma sholli 'alaa Muhammad.

2. Kedua Orang Tua penulis, terima kasih atas kasih sayang dan rasa cinta, serta kepercayaan yang diberikan kepada penulis, serta keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan demi terselesaikannya studi di Universitas Airlangga.

3. Ibu Yetty Dwi Lestari, SE., MT. selaku dosen pembimbing penulis, yang telah memberikan bimbingan ilmu, nasehat, arahan, dan motivasi dengan sepenuh hati kepada penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabarannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. bapak Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

5. Bapak Sri Gunawan DBA., selaku dosen wali penulis, sekaligus Ketua Departemen manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Ibu Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Seluruh bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dan khususnya para dosen konsentrasi manajemen Operasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis menempuh studi.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis, CG Gropu (Dona, Risal, Fahmi, ian serta Ariel), terima kasih atas kebersamaannya selama ini. juga rekan, sekaligus sahabat karib penulis, Imam Hamadi Wijaya yang telah berama-sama berjuang dengan penulis, varin, serta seluruh sahabat penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
9. Seorang yang tidak bisa penulis sebutkan disini yang telah menjadi dan memberi motivasi kepada penulis, untuk segera menyelesaikan skripsi dan studi penulis. terima kasih atas segalanya.
10. Semua pihak terkait yang telah berjasa selama penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca, serta mampu memberikan sumbangan keilmuan bagi semua pihak.

Surabaya, 21 Februari 2014

Penulis