

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI *DRIVE THRU* DI
PERPUSTAKAAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI



Disusun oleh:

MITHA NOVITA RACHMAN

071711633087

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2021/2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 08 Oktober 2021

Yang menyatakan



Mitha Novita Rachman

NIM. 071711633087

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DRIVE THRU DI
PERPUSTAKAAN JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Jurusan
Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh
Mitha Novita Rachman
071711633087

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2021/2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri, kedua orang tua, kakak kandung penulis, para dosen, sahabat dan teman IIP penulis yang selalu memberikan doa, nasehat dan dorongan dalam terselesaikannya skripsi penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DRIVE THRU DI PERPUSTAKAAN JAWA
TIMUR**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Dosen pembimbing



Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.

NIP.196602281990021001

HALAMAN MOTTO

“ Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya
Allah mengetahui segala sesuatu “

(Qs. Al Baqarah:282)

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 21 Oktober 2021
Pukul : 08.00

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Dr. Rahma Sugihartati, Dra., M.Si.
NIP. 196504011993032002

Anggota 1



Helmy Prasetyo Yuwinanto, S.Sos., M.KP.
NIP. 197505262003121006

Anggota 2



Dr. Koko Srimulyo, Drs., M. Si.
NIP. 196602281990021001

ABSTRAK

Kualitas layanan sangat menentukan kepuasan dari pengunjung perpustakaan yang menggunakan layanan sirkulasi *drive thru*. Oleh karena itu, sangat penting bagi perpustakaan Jawa Timur agar dapat mencapai *service excellence* agar dapat memenuhi harapan dari pengunjungnya. Adapun dimensi kualitas layanan sirkulasi *drive thru* pada penelitian ini yaitu dimensi kualitas layanan secara manual adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dan dimensi kualitas layanan secara elektronik adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *availability sampling* (*convenience sampling*) dan didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dan didapatkan hasilnya yaitu *Reliability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,83 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,69 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Assurance* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,73 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Empathy* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,63 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Tangibles* 3,83 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Efficiency* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,66 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Fulfillment* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,56 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *System Availability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,51 termasuk dalam kategori baik. Dimensi *Privacy* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,68 termasuk dalam kategori baik.

Kata kunci : Kualitas Layanan , Drive Thru, Perpustakaan

ABSTRACT

Service quality will determine the satisfaction of library visitors who use *drive thru* circulation services . Therefore, it is very important for East Java libraries to achieve *service excellence* in order to meet the expectations of its visitors. The dimensions of the quality of the drive thru circulation service in this study are the dimensions of service quality manually, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and the dimensions of service quality electronically are efficiency, fulfillment, system availability, privacy. The research method used in this research is quantitative with a descriptive approach. For the sampling technique in this study using availability sampling (convenience sampling) technique and obtained a total sample of 100 samples. Data that has been collected through questionnaires and the results obtained are Reliability getting an average value of 3.83 is included in the good category. The Responsiveness dimension got an average value of 3.69 which was included in the good category. Dimension Assurance get an average value of 3.73 included in the good category. The Empathy dimension gets an average value of 3.63 which is included in the good category. Tangibles dimensions of 3.83 are included in the good category. The Efficiency dimension gets an average value of 3.66 which is included in the good category. The Fulfillment dimension got an average value of 3.56 which was included in the good category. The System Availability dimension gets an average value of 3.51 which is included in the good category. The Privacy dimension got an average score of 3.68 which was included in the good category.

Keywords: Service Quality, Drive Thru, Library

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karuniaNya, penulis diberi kelancaran dalam menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi *Drive Thru* di Perpustakaan Jawa Timur”, sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan studi S1 pada program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kualitas layanan sirkulasi drive thru di Perpustakaan Jawa Timur berdasarkan sudut pandang pengguna. Sehingga Perpustakaan Jawa Timur bisa mengembangkan perpustakaannya lebih baik lagi dan mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Tentunya, pembuatan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua dan kakak kandung yang telah memberikan banyak dukungan berupa nasehat, doa dan dukungan yang tidak ternilai harganya kepada penulis.
2. Pak Koko Srimulyo, selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam memberikan nasehat serta senantiasa bersedia meluangkan banyak waktu disela kesibukan beliau dalam memberikan arahan yang lebih baik kepada penulis.
3. Pak Hendro Margono, selaku Kepala Departemen Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga.
4. Bu Meinia Prayesti Kurniasari, selaku dosen wali yang senantiasa selalu

memberikan wejangan, semangat, dorongan serta doa kepada peneliti untuk segera menyelesaikan studi dengan nilai yang memuaskan.

5. Segenap dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Bu Endang, Bu Tri, Bu Mutia, Bu Rahma, Bu Ragil, Pak Helmi, Pak Imam, Pak Yunus, Pak Agsan, dan dosen lainnya yang tidak bisa penulis sebut semuanya, terimakasih atas ilmu yang diberikan. Semoga Ilmu tersebut menjadi amal jariyah di akhirat nanti.
6. Kepada seluruh responden yang telah baik hati bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian saya.
7. Kepada sahabat, teman-teman IIP dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – satu yang telah membantu penulis.

Terimakasih penulis ungkapkan sekali lagi, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Akhir kata, skripsi ini jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran sangat dibutuhkan guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis, keilmuan bidang informasi dan perpustakaan, dan penyedia layanan informasi. Demikian penulis sampaikan terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	ixi
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-7
1.3 Tujuan Penelitian	I-8
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	I-8
1.4.2 Manfaat Akademis	I-8
1.5 Kerangka Teori	I-9
1.5.1 Kualitas Layanan	I-9
1.5.1.1 Pengertian Pelayanan	I-9
1.5.1.2 Karakteristik Pelayanan/Jasa	I-11
1.5.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	I-11
1.5.2 Kualitas Layanan Berbasis Elektronik (E-SERVQUAL).....	I-17
1.5.3 Drive-Through atau Drive Thru	I-20
1.5.4 Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> Perpustakaan	I-21
1.5.4.1 Layanan Sirkulasi Perpustakaan.....	I-21

1.5.4.2 Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> Perpustakaan	I-23
1.6 Definisi Konseptual dan Operasional	I-26
1.6.1 Definisi Konseptual	I-26
1.6.2 Definisi Operasional	I-29
1.7 Metode Penelitian	I-32
1.7.1 Jenis Penelitian.....	I-32
1.7.2 Lokasi Penelitian	I-33
1.7.3 Populasi Penelitian.....	I-33
1.7.4 Sampel Penelitian	I-33
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data	I-34
1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-36
BAB II.....	II-1
GAMBARAN UMUM	II-1
2.1 Deskripsi Perpustakaan Jawa Timur	II-1
2.2 Sejarah Perpustakaan Jawa Timur	II-1
2.3 Visi dan Misi Perpustakaan Jawa Timur.....	II-7
2.4 Layanan	II-8
2.5 Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i>	II-10
BAB III.....	III-1
TEMUAN DATA.....	III-1
3.1 Karakteristik Responden	III-1
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III-1
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	III-2
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	III-3
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung ke	III-4
Perpustakaan Jawa Timur	III-4
3.2 Kualitas Pelayanan	III-5
3.2.1. Dimensi Reliability.....	III-5
3.2.2 Dimensi Responsiveness	III-9
3.2.3 Dimensi Assurance	III-12

3.2.4 Dimensi <i>Empathy</i>	III-15
3.2.5 Dimensi <i>Tangibels</i>	III-19
3.2.6 Dimensi <i>Efficiency</i>	III-22
3.2.7 Dimensi <i>Fulfillment</i>	III-24
3.2.8 Dimensi <i>System Availability</i>	III-28
3.2.9 Dimensi <i>Privacy</i>	III-31
BAB IV.....	IV-1
INTERPRETASI DATA.....	IV-1
4.1 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-2
pada Dimensi <i>Reliability</i>	IV-2
4.2 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-3
pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	IV-3
4.3 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-5
pada Dimensi <i>Assurance</i>	IV-5
4.4 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-6
pada Dimensi <i>Empathy</i>	IV-6
4.5 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-9
pada Dimensi <i>Tangibels</i>	IV-9
4.6 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-11
pada Dimensi <i>Efficiency</i>	IV-11
4.7 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-12
pada Dimensi <i>Fulfillment</i>	IV-12
4.8 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-13
pada Dimensi <i>System Availability</i>	IV-13
4.9 Kualitas Layanan Sirkulasi <i>Drive Thru</i> di Perpustakaan Jawa Timur	IV-14
pada Dimensi <i>Privacy</i>	IV-14
BAB V.....	V-16
KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-1

DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN	1

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jawa Timur Tahun 2020	I-2
Grafik 1.2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Jawa Timur Tahun 2021	I-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Katalog Buku Online.....	II-8
Gambar 2.2 Tampilan Situs Katalog Digital.....	II-10
Gambar 3. 3 Jam Operasional Layanan <i>Drive Thru</i>	II-12
Gambar 4.4 Contoh Koleksi Buku Perpustakaan Jawa Timur.....	II-13
Gambar 2.5.....	II-15
Gambar 2.6.....	II-16
Gambar 2.7.....	II-16
Gambar 2.8.....	II-17
Gambar 2.9.....	II-17