

**DIMENSI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Tanggapan Pengguna Perpustakaan Terhadap
Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

DINI YUNIARTA

NIM : 071116010

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal Tahun 2014/2015

**DIMENSI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Tanggapan Pengguna Perpustakaan Terhadap
Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

DINI YUNIARTA

NIM : 071116010

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal Tahun 2014/2015

ii

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 dalam isi Skripsi.

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

Surabaya, 10 Desember 2014

Penyusun

DINI YUNIARTA

NIM : 071116010

**DIMENSI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Tanggapan Pengguna Perpustakaan Terhadap
Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga)**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun oleh

DINI YUNIARTA

NIM: 071116010

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Semester Gasal Tahun 2014/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

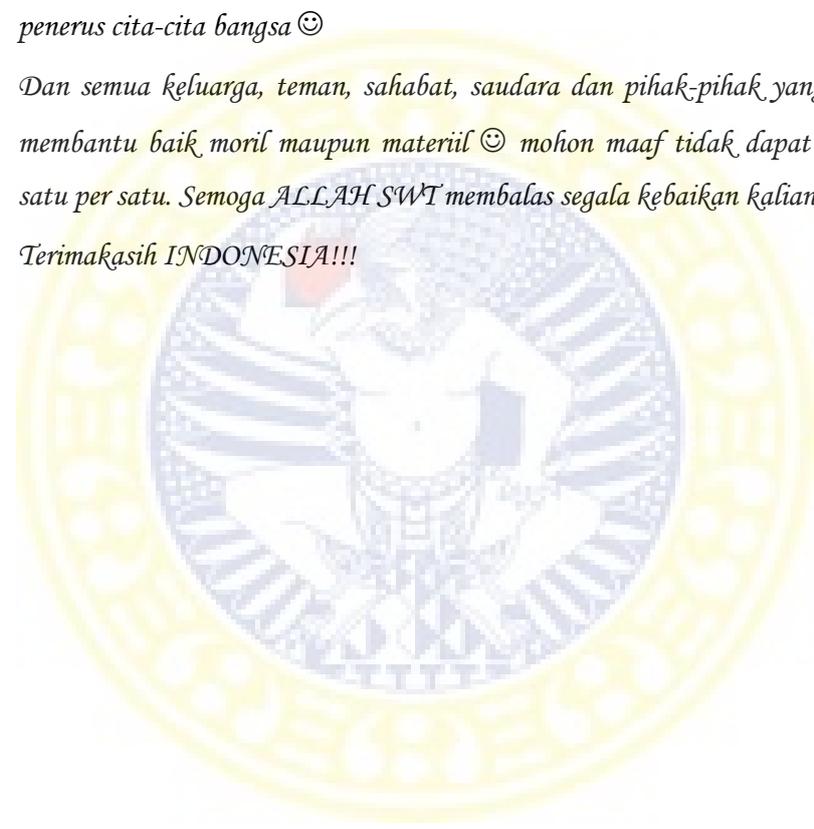
*Karya ini kupersembahkan
Untuk orang-orang tersayang,
yang selalu menjadi motivasi dan semangat untukku.
Ayah, mama, kakak, kedua adikku, keluarga, dia dan
sahabat-sahabatku.
Serta tak lupa untuk negaraku, Indonesia!*

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

- ♥ *Ucapan syukur pertama kali saya haturkan kepada Allah SWT, terima kasih atas segala limpahan rahmat, hidayah, rizki, dan semua atas kehidupan ini. Alhamdulillah hi robbil 'alamiin*
- ♥ *Kedua orang tuaku, mama.. ayah.. sampai kapanpun akan sulit membalas jasa dan kebaikan kalian. Terima kasih cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya. Love you so much. Kelulusanku jadi kado pernikahan ayah sama mama yang ke-26 ☺*
- ♥ *Mbak Ika beserta suami, mas Supri yang nggak lelah ngasih support dan doa. Selamat atas kehamilan pertama mbak Ika. Itu tanda saya udah mulai jadi tante, hehe*
- ♥ *Kedua adikk, Rieke dan Afis, kalian nakal tapi lucu banget. Cukup menjadi hiburan di rumah kalau lagi suntuk, (peace hehe)*
- ♥ *Mas Yoga Visityanto, salah satu orang “berpengaruh” dalam hidupku. Satu-satunya senior yang mau didiklat juniornya haha. Kita akan selalu dan saling menyempurnakan. Aamiin ☺*
- ♥ *Big hug and big thanks buat “bibit” alias Dini alias Faradilla, temen seperjuangan skripsi dikala susah dan senang. Juga yang minjem printer buat nge-print segitu banyaknya skripsi, broo hahaha. Salam n makasih buat keluarga dan kucing-kucingmu ☺ maaf banyak merepotkan. Kita tetep bisa ngGurin dan ngePie bareng kan?? Hehe. Jangan lupa, Kita masih punya mimpi besar, bro!*
- ♥ *Grup “Kita bernasib baik”. Aku didalamnya bersama emak Shirley dan tante Bocil. Sahabat cucok, rempong di kampus, di mall dan di wisata kuliner lainnya haha. Kalian cepet nyusul yaa. Kita harus liburan bareng, lhoo ☺. Thanks juga buat mas Adis yang udah minjem buku metpen di perpustakaan tempat kerjanya hehe*
- ♥ *Teman-teman IIP 2011 Eka, Rizka, Omess, Ata, Furi, Jeane, Ajeng, Risa, Sarah, Unyil, Aik, Azul, Mami, Wiwin, Ismi, Ryan, Andik, Angga, Defit dan teman-teman lain yang belum dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih doa dan dukungannya. Bangga punya kalian ☺ FORZA FORSTA!!!*

- ♥ *Mas Abdul 2010, sejawat satu bimbingan skripsi. Menunggu dan di pfp itu sudah biasa. Haha. Akhirnya kita lulus!. Mas Dendy 2009 yang juga ngasih wejangan-wejangan ngadepin sidang skripsi. Thanks a lot, mas mbi ☺*
- ♥ *Lira dan Eka, saudara yang ketemu di salah satu organisasi kemanusiaan KSR-PMI UNAIR. Kalian tak pernah lelah mendengar curhatku. Selalu jadi pengingat jika saudara lain salah. Pembelajar hidup yang luar biasa. Kita selamanya ☺*
- ♥ *Keluarga besar KSR-PMI UNAIR, pak Rachmat, pak Fisto, Choir, Mukhdor, Nurus, Ukik, Amira, Putri Indra, Daniel, Nanang, Hendro, Roni, Amel, Tria, Anasyia, Ulfa, Mpok, Annisa, Apriana, Andes, mbak Novi, mbak WD dan saudara-saudara lain yang belum dapat disebutkan satu per satu. Baru kali ini menemukan organisasi yang persaudaraannya erat dan luar biasa sekali. Bangga menjadi bagian dari kalian. Siamo Tutty Fratelli ☺*
- ♥ *Staff dan relawan PMI Kota Surabaya yang telah memberikan banyak kesempatan menimba ilmu serta memberi pengalaman yang tak semua orang berkesempatan menikmati. Semoga kedepan lebih baik, Aamiin*
- ♥ *Seluruh dosen di Departemen Informasi dan Perpustakaan. Bu Dessy selaku dosen pembimbing skripsi, pak Koko selaku dosen wali, bu Endang Gunarti selaku kadep dan dosen pembimbing magang, bu Mutia selaku dosen pengganti dosen pembimbing, pak Helmy, Bu Rahma, Pak Yunus, Bu Tri, Bu Nove, Bu Dyah dan Bu Endang Fitriyah yang selama ini telah memberikan banyak ilmu di perkuliahan.*
- ♥ *Mariam, teman dari SMA yang kebetulan sampai sekarang masih se-kos dan masih sahabatan hehe. Akhirnya kita lulus bareng, buuk, Hehe.*
- ♥ *Mbak Remy, admin departemen IIP yang selalu baik dan ngasih info penting terutama soal sidang hehe. Udah kayak ibu sendiri di kampus ☺*
- ♥ *Adik-adik angkatan dan kakak-kakak angkatan di IIP yang telah menyumbang dukungan dan doa. FORZA FORSTA!!!*
- ♥ *Idok, Aris, Teppy.. kapan kita naik gunung lagi? Alam benar-benar mengajarkan banyak hal yaa ☺. Kalian segera S.Km loh, jangan main terus.*
- ♥ *Keluarga besar MAHAGANA UNAIR, Kiki, Zakki, mas Nico, mas Renta, mas Azhar, Bagus, Rian, Manda dan semua bagian-bagiannya hehe*

- ♥ *Tata si jupe, kita LDR surabaya-malang tapi masih sering so sweet-an yaa. Kangen sebangku lagi kayak pas SMA dulu. For me, you're the one of my best friend ever. Danke schone yaa ☺*
- ♥ *Teman-teman SMABA-Surabaya hehe, terimakasih doa dan dukungannya. Kita dekat, tap jarang ketemu yaa. Cuma visual. Sukses buat kalian juga ☺*
- ♥ *Keluarga besar SSCS (Save Street Child Surabaya) yang banyak mengajarkan makna hidup dan bersyukur. Good luck buat pengurus, para pengajar keren dan adik-adik penerus cita-cita bangsa ☺*
- ♥ *Dan semua keluarga, teman, sahabat, saudara dan pihak-pihak yang telah banyak membantu baik moril maupun materiil ☺ mohon maaf tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Semoga ALLAH SWT membalas segala kebaikan kalian. Aamiin..*
- ♥ *Terimakasih INDONESIA!!!*



MOTTO

**“MUNGKIN ADA YANG TIDAK.
TAPI TIDAK ADA YANG TIDAK MUNGKIN”**

“MAN JADDA WAJADA”

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**DIMENSI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Tanggapan Pengguna Perpustakaan Terhadap
Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga)**



Skripsi ini telah memenuhi persyaratan
Dan disetujui untuk diujikan.

Dosen pembimbing

(Dessy Harisanty, S. Sos., M.A)

NIP. 198412152009122007

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen Ilmu Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari : Rabu

Tanggal : 7 Januari 2015

Pukul : 7.15 – 08.45 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji

(Koko Srimulyo, Drs., M. Si)

NIP. 196602281990021001

Anggota

Anggota

(Helmy Prasetyo Y., S. Sos., M. KP)

NIP. 197503262003121001

(Fitri Mutia, A. KS., M. Si)

NIP. 197510022008012011