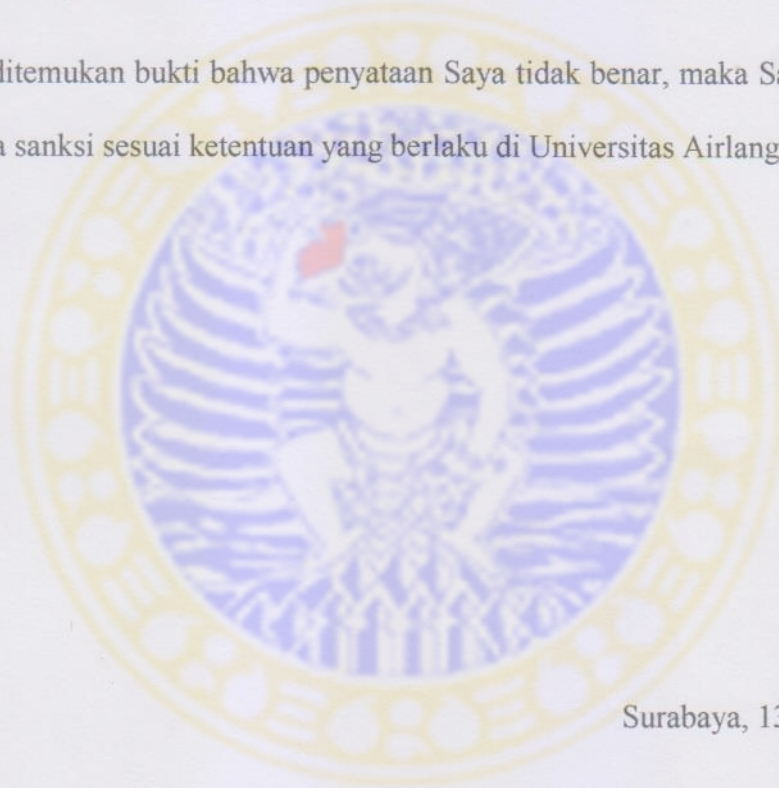


## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan dari isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasi atau ditulis oleh penulis lain 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, 13 Juni 2015

Yang menyatakan,



**Jeane Widoasti Altabanita**  
**(071116027)**



***LIBRARY QUALITY SERVICE* PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

**UMUM BALAI PEMUDA SURABAYA**

***(Studi Deskriptif Mengenai kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Balai  
Pemuda Surabaya)***

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

JEANE WIDOASTI ALTABANITA

071116027

**DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Genap 2014-2105**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada Allah SWT yang memberiku hidup dan memberiku akal. Juga kedua orangtuaku yang menyayangiku lebih dari mereka menyayangi diri mereka sendiri.



Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua yang tercinta.

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan contoh yang baik untuk penulis.
- ❖ Papa yang selalu menanyakan skripsi penulis sudah sampai mana, dan selalu memberikan uang saku untuk penulis :P.
- ❖ Mama yang selalu memberikan dukungan, do'a serta omelan kepada anaknya, sehingga penulis selau terpacu untuk terus mengerjakan.
- ❖ Novandiet Eersta, yang selalu membantu penulis dalam segala hal. Dan juga terima kasih telah berperan sebagai kakak, tukang ojek, dan tukang ketik yang sangat membantu penulis.
- ❖ Adik-adikku, Alca dan Alnin, yang selalu mengganggu sewaktu penulis mengerjakan skripsi.
- ❖ Bu Tri selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingannya dan kesabarannya sehingga penulis tidak patah semangat dan akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ❖ Terima kasih pada pak Wibowo selaku pembimbing di lokasi penelitian, yang selalu membantu penulis dalam pengambilan data dan selalu dapat membantu penulis sewaktu-waktu.
- ❖ Terima kasih kepada Bu Mutia yang selalu memaksa penulis untuk mengerjakan skripsi dan memberi penulis uang saku lebih untuk beli kertas :P.
- ❖ Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis di Group Innallaha Ma'ashobirin, Risa teman pertama sejurusan waktu masuk kuliah. Ajeng, Robbi yang selalu membuat penulis gopoh dan was-was, Shirley yang selalu ngajak makan, Sylvia yang selalu update gossip, Dini yang berkhianat wisuda duluan. Makasih ya reeeek, you guys are awesome. . . semoga kita semua sukses selalu. See you on top :\*\*\*
- ❖ Terima kasih juga SWAG. Ayik, Lintang, Sarah, Astri dan Diajeng. Temen hangout, duitku habis gara-gara jalan sama kalian. Hahahahaha. . .
- ❖ Terima kasih Faradila Riyandini, teman dan Ibu para kucing yang selalu membuat jantungan setiap pagi dengan BBMnya "Skripsimu udah sampai mana?". Makasih udah jadi tentor yang rempong. Kalo nggak ada kamu entah kemana aku kan berjalan :P/

- ❖ Terima kasih kucing-kucing penulis, Queen Mooi, Skipper, Kowalski, Rico, dan Princess Private yang selalu menjadi penyegar disaat suntuk dan selalu menjadi troublemaker karna suka tidur diatas laptop.
- ❖ Terima Kasih Mbak Reny yang selalu menjadi “Dosen” siaga dan selalu membantu kita kita yang merepotkan ini.
- ❖ Terima kasih kepada teman seperjuangan dan sepembimbing, Dewi Wahyu, Qory, Azmi, Aji, Mas Yunan, Mbak Dian, Mbak Niswa tetep semangat ya guys. See you on top. . .
- ❖ Terima kasih kepada semua yang tidak penulis ucapkan satu-satu. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.



## HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*Sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar (QS Al Baqarah [2]: 153)*

Sabar bukan berarti menyerah tanpa usaha,,  
Sabar bukan pula perjuangan tanpa hasil...  
Tapi sabar adalah taman kesejukan diantara ikhtiar dan tawakal.

Sabar adalah perwujudan keyakinan kuat akan janji Allah.  
Dengan sabar,,percayalah dan yakinlah bahwa Allah akan segera menyambut niat dan keinginan tulus seorang hambaNya...

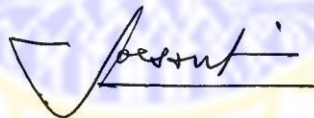
*“Hai orang-orang yang beriman, Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung.” (QS.Ali Imran [3] : 200).*

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

***LIBRARY QUALITY SERVICE PADA PENGGUNA  
PERPUSTAKAAN UMUM BALAI PEMUDA SURABAYA  
(Study Deskriptif Mengenai kualitas Layanan di Perpustakaan Umum  
Balai Pemuda Surabaya)***

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diujikan

**Dosen Pembimbing,**



**(Dra. Tri Soesantari, M.Si)**  
**NIP. 195905171986012001**



**Halaman Pengesahan Panitia Penguji**

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji:

Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hari / Tanggal : Jum'at, 26 Juni 2015

Pukul : 10.00-12.00

Panitia Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



**Dra. Endang Gunarti, M.I.Kom.**  
196405301990022001

Anggota 1



**Helmy Prasetyo Yuwinanto, S.Sos., M.KP.**  
197503262003121001

Anggota 2



**Dra. Tri Soesantari, M. Si**  
195905171986012001