

## ABSTRAK

Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mereka mencoba atau membeli suatu produk baik barang maupun jasa, untuk dijadikan sebagai standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Sedangkan persepsi pengguna terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas jasa yang telah dikonsumsi. Adapun yang dimaksud dengan kualitas layanan yaitu pemahaman tentang kualitas jasa merupakan tingkat layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan apa yang pengguna harapkan. Penelitian ini menganalisis kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan grey literature dengan menggunakan teori dari Parasuraman et, al yaitu servQual. Dimana grey literature adalah suatu istilah yang digunakan untuk kumpulan bahan pustaka yang diterbitkan oleh lembaga pemerintah, institusi akademik, pusat penelitian, perhimpunan, lembaga atau asosiasi lainnya berupa makalah seminar, laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, terbitan pemerintah, dan lain-lain yang dibuat untuk keperluan khusus atau untuk kalangan terbatas sehingga tidak tersedia di pasaran secara komersial. Dengan menggunakan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya sebagai lokasi penelitian dan mahasiswa sebagai sampelnya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan tes uji statistik tes ranking bertanda Wilcoxon

Kata kunci : kualitas layanan, grey literature, ServQual

## ABSTRACT

*Customer expectations is the confidence of customers before they try or buy a product both goods and services, to be used as a standard or benchmark in assessing the performance of these products. While the user's perception of the quality of service is a thorough assessment of the services that have been consumed. As is the quality of service that is an understanding of the quality of services is the level of service provided by the service provider in accordance with what users expect. This study analyzed the concordance between the expectations and perceptions of users about the quality of service gray literature by using the theory of Parasuraman et, al namely servqual. Where gray literature is a term used for a collection of library materials issued by government agencies, academic institutions, research centers, associations, organizations or other associations such as conference papers, research reports, thesis, dissertations, government publications, etc. made for special purposes or for a limited circle so it is not commercially available in the market. By using libraries of the universities in Surabaya as a research location and students as the sample. The method used in this study is an explanatory quantitative research methods by using statistical test test marked Wilcoxon rank test*

*Keywords: quality of service, gray literature, ServQual.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim Alhamdulillahirabbillalamin* dengan menyebut nama Allah SWT yang telah memberikan berkat serta hidayahNya, penulis memanjatkan puji dan syukur yang sebesar-besarnya telah dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dan akan menyelesaikan Studi Strata 1 pada jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan dalam rangka menempuh pendidikan pada program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga sehingga laporan skripsi ini disusun untuk menyelesaikan kewajiban mahasiswa. Skripsi ini berjudul “ Analisa Kesesuaian Harapan dan Persepsi Pengguna (Mahasiswa) Mengenai Kualitas Layanan Grey Literature Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya “

Penelitian ini didasari karena penulis merasa tertarik dengan kualitas layanan grey literature yang ada pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya. Banyak pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Pihak-pihak tersebut telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang sudah terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini:

1. Bapak Helmy Prasetyo Yuwinanto yang telah membimbing dan memberi nasihat dengan sabar selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Endang Gunarti selaku dosen wali.
3. Seluruh Staff dan Dosen pengajar dari Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
4. Kedua Orang Tua dan keluarga penulis

5. Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya
6. Teman-teman Ilmu Informasi dan Perpustakaan angkatan 2011
7. Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat
8. Seluruh keluarga besar Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, baik secara materi maupun penyajiannya. Karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis demi membuat laporan ini menjadi lebih baik.



Surabaya, 20 Juni 2015

Penulis

Nova Ika Syaputri