

**KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
SMA MUHAMMADIYAH 2 SURABAYA**

(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA
Muhammadiyah 2 Surabaya Menggunakan Pendekatan Model SERVQUAL)

SKRIPSI



Disusun Oleh
DEVI OCTAVIA PURWANTO
NIM: 071311633070

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020

PERSYARATAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

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

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

Surabaya, 17 September 2019



(Devi Octavia P)

**KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
SMA MUHAMMADIYAH 2 SURABAYA**

(Studi Deskriptif Tentang Menilai Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya Menggunakan Pendekatan Model SERVQUAL)

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

DEVI OCTAVIA PURWANTO

071311633070

**ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin

Sujud syukur kepada Allah SWT, yang Maha Esa, Dzat yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Tuhan semesta raya. shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah mengenalkan Tuhan Yang Maha Esa sebagai kebenaran sejati pada jiwa-jiwa pencinta-Nya, untuk jiwa-jiwa suci yang senantiasa menghembuskan nafas-Nya, menuliskan keberkahan nama-Nya. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, ku persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang terkasih...

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda, ibunda dan keluargaku ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta untuk orang-orang terdekatku yang tersayang, dan untuk almamater biru kebanggaanku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- ✓ Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ✓ Kedua orang tua penulis, ayah dan ibu tak hentinya memberikan doa dan motivasi selama kuliah. Terimakasih segala kasih dan sayang yang selalu engkau berikan kepadaku.
- ✓ Adikku Maya Novira Purwanti, keponakan dan sepupu yang selalu memberikan semangat, dan motivasi untuk sukses.
- ✓ Ibu Tri Soesantri selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan santai menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan hingga skripsi selesai.
- ✓ Dosen Ilmu Informasi dan perpustakaan yang telah memberikan selama penulis menjalani masa studi selama 4 tahun diprogram Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya.
- ✓ Teman SMP Rizki Abdeu Darise selama membantu makasih banyak sudah turut serta membantu kritik dan saran penulis untuk menyelesaikan skripsi mulai awal hingga akhir.
- ✓ Teman SMA Nurul Ayati, Afrillya Lucmawati, Intan Permatasari dan Vania Thalah untuk memberikan motivasi dan semangat skripsi kepada penulis saat ini.
- ✓ Teman kuliah genks bolus Lila, Mas'amah dan Ulum dari awal hingga sekarang ini seangkatan penjuang skripsi semoga kita tetap jadi sahabat yang baik semoga nantinya lulus bareng memakai toga bersama amin.
- ✓ Pihak SMA Muhammadiyah 2 Surabaya yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian skripsi.
- ✓ Mbak Resti Suandari selaku pustakawan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya yang siap membantu selama di lokasi penelitian dan menuangkan ilmunya kepadapeneliti.
- ✓ Seluruh siswa SMA Muhammadiyah 2 Surabaya yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam mengisi kuesioner dalam penelitian penulis.

- ✓ Terimakasih buat teman KKN – BBM Tematik 57 Desa Rambigundam Jember Amroh, Yoshua, Kanda, Pipit, Mutia, Bayu dan Senitza sudah mendampingi dan memberi semangat selama KKN, dan buat pak ketua bayu krisna wijaya makasih sudah sabar dan suah ngasih nilai bagus banget untuk kelompok kita, semoga kelompok kita tetap rukun, kompak, ingatlah hari ini ya gengs sesuai janji kita dan sukses untuk kalian semua.

Surabaya, 11 November 2019

Peneliti

HALAMAN MOTTO

**“Pelayanan Perpustakaan Sekolah dengan
Senyum,Sapa,Semangat,Teman dan Sopan Santun”**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMA
MUHAMMADIYAH 2 SURABAYA**

**(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA
Muhammadiyah 2 Surabaya Menggunakan Pendekatan Model SERVQUAL)**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



(Dr. Tri Soesantari, Dra.,M.Si.)

NIP : 195905171986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada hari : Senin

Tanggal : 13 Januari 2020

Pukul : 07.30 WIB

Komisi Penguji Terdiri dari

Ketua Penguji

(Koko Srimulyo, Drs., M.Si.)

NIP:196602281990021001

Anggota I



(Fitri Mutia, A.KS., M.Si.) ✕ -

NIP:19751002200801211

Anggota II



(Dr. Tri Soesantari, Dra., M.Si.)

NIP : 195905171986012001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'amin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpah karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Menilai Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya Menggunakan Pendekatan Model SERVQUAL)".

Karya tulis ini berawal dari ketertarikan peneliti akan kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya merupakan layanan perpustakaan sekolah yang satu-satunya dan terfavorit di Surabaya. Sehingga peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana gambaran kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya.

Peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penulisan karya tulis ini, penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan sehingga mohon maaf sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan. Akhir kata, tiada karya yang sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebaik-baiknya.

Surabaya, 23 November 2019

Penulis