

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BAKRIE TAHUN 2025-
2026**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Wandi

1221721018

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Wandu

Nim : 1221721018

Tanda Tangan : 

Tanggal : 31 Mei 2025

HALAMAN PENGESAHANAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wandu

NIM : 1221721018

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : **Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Bakrie Tahun 2025-2026.**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

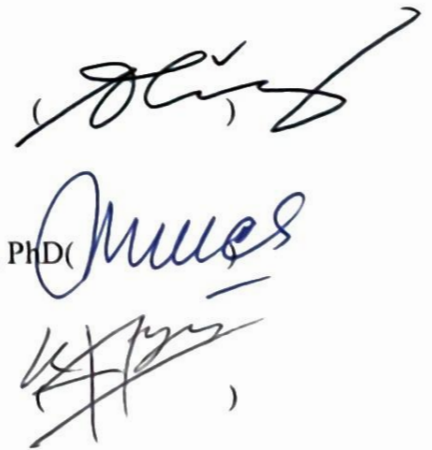
Pembimbing: Holila Hatta, S.pd., MM.

Penguji 1: Prof. Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD(

Penguji 2: Rd. Aryo Febrian, S.E. M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Agustus 2026

The block contains three handwritten signatures in blue ink. The top signature is the most stylized, followed by a signature that appears to be 'Muchsin', and the bottom signature is more legible, possibly 'Aryo Febrian'.

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BAKRIE TAHUN 2025-2026”**. Penulisan tulisan Tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mengikuti Ujian Akhir Semester Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa kuliah sampai pada penyusunan Tugas Akhir sangatlah tidak mudah, banyak berbagai rintangan yang penulis lewati. Oleh karena itu, penulis turut mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala nikmat, kesehatan, rahmat, serta kekuatan lahir dan batin yang telah diberikan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Segala puji hanya milik-Mu, Ya Allah, atas setiap kemudahan yang engkau hadirkan dalam proses ini.
2. Kepada keluarga tercinta, Istri, anak-anak, kakak dan adik tercinta, yang tak terhingga atas segala macam dukungannya, baik moral maupun material, yang tak pernah putus mengalir dalam setiap Langkah hidup saya. Terima kasih atas cinta dan ketulusan, doa yang selalu mengiringi, serta kepercayaan yang telah diberikan keluarga ini. Juga selalu meyakinkan penulis bahwa segala tantangan dapat dilewati, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.
3. Ibu Holila Hatta selaku dosen pembimbing, terima kasih yang sebesar-besarnya atas arahan, bimbingan, dan ilmu berharga yang telah bapak/ibu berikan. Semua

yang bapak/ibu telah berikan sangat berarti dalam setiap proses belajar saya, baik saat di bangku kuliah maupun sampai Menyusun skripsi ini.

4. Prof. Muchsin Saggaff Shihab, SE.,MSc., MBA.,PhD.selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
5. Raden Aryo Febrian, S.M.,M.M. selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini
6. Seluruh Teman dan sahabat saya selama di perkuliahan dan di Kantor, terima kasih atas canda tawa dan ilmu yang telah diberikan. Terima kasih telah membuat masa perkuliahan terasa lebih menyenangkan dan berkesan.

Demikianlah kata pengantar ini disusun dengan penuh rasa syukur. Berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, baik untuk dunia akademik maupun praktis. Tak lupa, Semoga karya ini dapat memberi inspirasi dan terus mendorong langkah kita untuk terus belajar dan berkembang.

Jakarta, Agustus 2026

Wandi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wandu
NIM : 1221721018
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Bakrie Tahun 2025-2026**” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Mei 2026

Yang menyatakan



Wandu

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BAKRIE TAHUN 2025-2026

Wandi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan Universitas Bakrie pada periode tahun 2025-2026. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Data dikumpulkan melalui survei daring terhadap **527 responden** mahasiswa dari berbagai program studi. Analisis data dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap analysis*), *Actual SERVQUAL Score* (ASC), serta pemetaan atribut melalui *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kinerja layanan (X_i) sebesar **3,655** dan rata-rata harapan pemustaka (Y_i) sebesar **3,643**, sehingga menghasilkan **nilai rata-rata ASC sebesar 96,3%**. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan perpustakaan telah memenuhi target indikator kinerja utama (KPI) sebesar 80%. Namun, ditemukan **nilai kesenjangan (*gap*) negatif rata-rata sebesar -0,006**, yang mengindikasikan bahwa kinerja aktual belum sepenuhnya melampaui ekspektasi ideal pemustaka. Berdasarkan diagram kartesius IPA, atribut yang menjadi **prioritas utama perbaikan (Kuadran I)** adalah kestabilan jaringan Wi-Fi, pemutakhiran koleksi digital (e-book dan jurnal internasional), serta penyediaan ruang diskusi yang kedap suara. Di sisi lain, keramahan dan kompetensi petugas merupakan kekuatan utama yang harus dipertahankan (Kuadran II). Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung kebutuhan riset mahasiswa di era digital.

Kata Kunci: *SERVQUAL, Kepuasan Mahasiswa, Layanan Perpustakaan, IPA, ASC.*

**AN ASSESSMENT OF STUDENT SATISFACTION WITH UNIVERSITAS BAKRIE
LIBRARY SERVICES FOR THE 2025-2026 PERIOD**

Wandi

ABSTRACT

*This study aims to measure and analyze the level of student satisfaction with the services of the Universitas Bakrie Library for the 2025-2026 period. The methodology employed is a descriptive quantitative approach using the SERVQUAL method, covering five key dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected via an online survey of **527 student respondents** across various study programs. Data analysis involved calculating gap values (gap analysis), the Actual SERVQUAL Score (ASC), and attribute mapping through Importance Performance Analysis (IPA).*

*The results indicate an average service performance (X_i) of 3.655 and an average user expectation (Y_i) of 3.643, resulting in an **average ASC value of 96.3%**. This figure demonstrates that, overall, the library services have met the target Key Performance Indicator (KPI) of 80%. However, a **negative average gap value of -0.14** was found, indicating that actual performance has not yet fully exceeded the ideal expectations of the users. Based on the IPA Cartesian diagram, the attributes identified as **top priorities for improvement (Quadrant I)** include Wi-Fi network stability, updates to digital collections (e-books and international journals), and the provision of soundproof discussion rooms. On the other hand, staff friendliness and competence are the primary strengths to be maintained (Quadrant II). This study recommends upgrading information technology infrastructure to support student research needs in the digital era.*

Keywords: SERVQUAL, Student Satisfaction, Library Services, IPA, ASC.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHANAN.....	3
UNGKAPAN TERIMA KASIH	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN	5
2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	5
2.1.1. Pengertian Perpustakaan.....	5
2.1.2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
2.2. Tinjauan Teori Layanan Perpustakaan.....	7
2.2.1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	7

2.2.2.	Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan.....	7
2.3.	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemustaka	8
2.3.1.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan (<i>Library Service Quality</i>).....	8
2.3.2.	Kepuasan Pemustaka (<i>User Satisfaction</i>).....	14
2.3.3.	Penelitian Terdahulu	17
2.3.4.	Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		21
3.1.	Desain Penelitian	21
3.2.	Populasi dan Sampel.....	21
3.3.	Instrumen Penelitian	22
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5.	Teknik Analisis Data.....	24
3.5.1.	Perhitungan Skor SERVQUAL (<i>Gap Analysis</i>).....	24
3.5.2.	Perhitungan Actual SERVQUAL Score (<i>ASC</i>).....	25
3.5.3.	Analisis Kuadran (<i>Quadrant Analysis</i>)	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	Analisis Karakteristik Responden	26
4.2.	Analisis Uji Instrumen.....	27
4.2.1.	Uji Validitas	27
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	37
4.3.	Analisis Diagram Kartesius	38

4.4.	Importance Performance Analysis (IPA)	43
4.5.	Pembahasan	48
4.5.1.	Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Bakrie berdasarkan dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles?	48
4.5.2.	Dimensi kualitas layanan manakah yang memiliki kesenjangan (<i>gap</i>) terbesar antara harapan dan persepsi pemustaka di Perpustakaan Universitas Bakrie? 49	
4.5.3.	Apakah kinerja layanan Perpustakaan Universitas Bakrie tahun 2025-2026 sudah memenuhi standar target kepuasan yang ditetapkan oleh lembaga?	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1.	Kesimpulan	54
5.2.	Saran	55
5.2.1.	Bagi UPT Perpustakaan Universitas Bakrie	55
5.2.2.	Bagi Universitas Bakrie	56
5.2.3.	Bagi Peneliti Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		60