



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

SYELLA YUNINDA

2210312010

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2026**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik**

SYELLA YUNINDA

2210312010

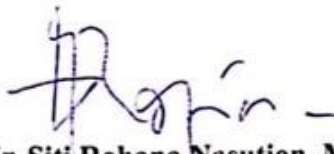
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2026**

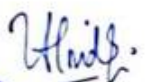
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Syella Yuninda
NIM : 2210312010
Program Studi : S1 Teknik Industri
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.


Ir. Siti Rohana Nasution, M.T.
Penguji Utama



Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T.
Penguji Lembaga

Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah, S.T., M.T., IPM.
Dekan Fakultas Teknik


Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.
Penguji 1 (Pembimbing)


Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.
Kepala Program Studi S1 Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 14 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS*

Disusun oleh:

Syella Yuninda
2210312010

Menyetujui,



Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.

Pembimbing 1



Ir. Harditriyono Putra, S.T., M.T.

Pembimbing 2

Jakarta, 29 Juli 2026

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syella Yuninda
NIM : 2210312010
Program Studi : S1 Teknik Industri

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Syella Yuninda)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Syella Yuninda
NIM : 2210312010
Fakultas : Teknik
Program Studi : S1 Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta atas karya saya yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*”**

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 14 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Syella Yuninda)

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Syella Yuninda

ABSTRAK

Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh siswa. Tingkat kunjungan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar yang masih belum optimal menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan untuk mengetahui kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi variabel kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL, menentukan atribut prioritas perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta menyusun rekomendasi perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran terhadap 21 atribut kualitas layanan menghasilkan nilai gap rata-rata sebesar -0,28 dengan nilai kualitas layanan (Q) sebesar 0,93 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan belum memenuhi harapan siswa. Nilai gap terbesar terdapat pada dimensi Responsiveness sebesar -0,39. Berdasarkan metode IPA, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Rekomendasi perbaikan yang disusun melalui pendekatan 5W+1H ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan mendukung optimalisasi pemanfaatan perpustakaan oleh siswa.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, IPA, Perpustakaan Sekolah, 5W+1H.

***ANALYSIS OF SCHOOL LIBRARY SERVICE QUALITY USING
THE SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS METHODS***

Syella Yuninda

ABSTRACT

Library service quality is one of the factors influencing students' utilization of library facilities. The suboptimal level of library visits at SMA Negeri 1 Cikembar indicates the need for an evaluation of service quality to determine the extent to which the services provided meet users' expectations. This study aims to identify library service quality variables based on the Service Quality (SERVQUAL) dimensions, measure library service quality using the SERVQUAL method, determine priority attributes for improvement using Importance Performance Analysis (IPA), and formulate improvement recommendations through the 5W+1H approach. The results showed that the evaluation of 21 service quality attributes produced an average gap value of -0.28 and a service quality (Q) value of 0.93, indicating that the library services have not yet met students' expectations. The largest gap was found in the Responsiveness dimension with a value of -0.39. Based on the IPA analysis, 4 attributes were identified as the main priorities for improvement. The improvement recommendations developed through the 5W+1H approach are intended to enhance library service quality and support the optimal utilization of the library by students.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, IPA, School Library, 5W+1H*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan dengan judul “Analisis Kualitas layanan Perpustakaan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*” dengan lancar. Skripsi ini merupakan proses syarat akademis guna memperoleh gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini saya mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung terselesaikannya laporan ini, diantaranya:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya masih diberikan kesehatan serta kemampuan menyusun laporan skripsi ini.
2. Ibu Uwan Yuliani, selaku orang tua yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti atas apa yang penulis lakukan.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta motivasi kepada penulis selama menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Teguh Firmansyah M.T., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik.
5. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta.
6. Bapak Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM selaku Dosen Pembimbing I yang selama ini telah memberikan banyak masukan, saran, dan ilmu yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ir. Harditriyono Putra, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berarti selama pengerjaan skripsi in
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta yang tidak bisa disebutkan satu per satu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas arahan serta ilmunya selama masa perkuliahan.

9. Alya dan Kholis sebagai teman seperjuangan penulis selama menempuh perkuliahan yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Fiola dan Novi sebagai sahabat penulis sejak bangku SMP yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi.
11. Teman - teman Teknik Industri Angkatan 22, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan dan support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doanya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan diterima. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat, baik bagi dunia akademis maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Perpustakaan	15
2.2.1 Definisi Perpustakaan.....	15
2.2.2 Fungsi Perpustakaan	18
2.3 Jasa	20
2.4 Kualitas Layanan.....	21
2.5 SERVQUAL	23
2.6 Importance Performance Analysis (IPA)	25
2.8 Uji Validitas	29
2.9 Uji Reliabilitas	29
2.10 Kerangka Berpikir.....	30
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Tahapan Persiapan	31
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.1.2 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tahap Pengumpulan Data	31

3.2.1 Jenis Data	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.4 Teknik Pengukuran dan Skala.....	34
3.3 Penyusunan Kuisioner.....	35
3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.4.1 Tahap Pengolahan Data.....	37
3.4.2 Tahap Analisis Data	38
3.5 Hasil dan Pembahasan.....	39
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	39
3.7 Flowchart Penelitian.....	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pengumpulan Data	42
4.2 Karakteristik Umum Responden	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perpustakaan	43
4.3 Gambaran Kondisi Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar.....	44
4.4 Uji Validitas	45
4.4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	46
4.4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	47
4.5 Uji Reliabilitas	48
4.5.1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	48
4.5.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	49
4.6 Service Quality (SERVQUAL).....	49
4.6.1 Tangibles (Bukti Fisik)	49
4.6.2 Reliability (Keandalan)	50
4.6.3 Responsiveness (Daya Tanggap)	51
4.6.4 Assurance (Jaminan)	52
4.6.5 Empathy (Empati)	53
4.6.6 Nilai Gap Secara Keseluruhan	54
4.6.7 Ranking Gap Secara Keseluruhan.....	55
4.6.8 Kualitas Pelayanan	57
4.7 Penyusunan IPA (Importance Performance Analysis).....	58
4.7.1 Tingkat Kepentingan (Importance Score).....	58
4.7.2 Tingkat Kinerja (Performance Score)	59
4.7.3 Tingkat Kesesuaian	61
4.7.4 Tingkat Prioritas.....	64
4.7.5 Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan	67

4.8 Analisis 5W+1H terhadap Atribut Prioritas Perbaikan.....	72
4.9 Rancangan Implementasi Perbaikan	79
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-rata Kunjungan Perpustakaan per Siswa Tahun 2022–2025.....	3
Gambar 2.1 Kuadran Kartesius	27
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian	40
Gambar 3.2 Flowchart Penelitian (Lanjutan)	41
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	43
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perpustakaan	43
Gambar 4.4 Area pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan	44
Gambar 4.5 Rak koleksi buku beserta pojok baca perpustakaan.	44
Gambar 4.6 Area baca dengan koleksi buku referensi dan literasi.	44
Gambar 4.7 Tata ruang perpustakaan yang dilengkapi rak buku dan tempat membaca	44
Gambar 4.8 Meja baca siswa dan rak koleksi buku perpustakaan.	45
Gambar 4.9 Rak koleksi buku berdasarkan klasifikasi di perpustakaan.	45
Gambar 4.10 Papan informasi dan rak koleksi buku perpustakaan.....	45
Gambar 4.11 Loker penyimpanan barang bagi pengunjung perpustakaan.	45
Gambar 4.12 Diagram Kartesius	64
Gambar 4.13 Penempatan Banner Tata Tertib Perpustakaan	82
Gambar 4.14 Pemasangan Poster Area Membaca.....	83
Gambar 4.15 Pemasangan Poster Larangan Membuat Kebisingan.....	83
Gambar 4.16 Pemasangan Poster Area Diskusi	84
Gambar 4.17 Kartu Peminjaman Buku	85
Gambar 4.18 SOP Pelayanan Perpustakaan	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Kunjungan Perpustakaan Berdasarkan Pedoman IFLA ...	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Atribut – Atribut Penelitian Berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL	36
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja	47
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	49
Tabel 4.5 Rekapitulasi Nilai Gap Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	50
Tabel 4.6 Rekapitulasi Nilai Gap Dimensi Reliability (Keandalan)	51
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai Gap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Nilai Gap Dimensi Assurance (Jaminan)	53
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Gap Dimensi Empathy (Empati)	54
Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Gap Setiap Dimensi.....	54
Tabel 4.11 Ranking Gap Secara Keseluruhan	55
Tabel 4.12 Perhitungan Nilai Kualitas Layanan	57
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan	58
Tabel 4.14 Akumulasi Tingkat Kepentingan Pelayanan	59
Tabel 4.15 Tingkat Kinerja	60
Tabel 4.16 Akumulasi Tingkat Kinerja Pelayanan	61
Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian	61
Tabel 4.18 Rata - Rata Kesesuaian Kepuasan Siswa	64
Tabel 4.19 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas	67
Tabel 4.20 Perbaikan Kuadran I.....	72
Tabel 4.21 Perbaikan Kuadran II	73
Tabel 4.22 Perbaikan Kuadran III	76
Tabel 4.23 Perbaikan Kuadran IV	77
Tabel 4.24 Checklist 5R Harian	79
Tabel 4.25 Checklist 5R Bulanan.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kondisi Objek Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Rekapitulasi jawaban Kuesioner Kepentingan

Lampiran 4. Rekapitulasi jawaban Kuesioner Kinerja

Lampiran 5. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Menggunakan Software SPSS

Lampiran 6. Uji Validitas Tingkat Kinerja Menggunakan Software SPSS

Lampiran 7. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Menggunakan Software SPSS

Lampiran 8. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Menggunakan Software SPSS