



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR RUMUS | xix |
| DAFTAR SINGKATAN | xiix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Kualitas Layanan | 7 |
| 2.2 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi..... | 7 |
| 2.3 Perpustakaan Sebagai Unit Kerja | 9 |
| 2.4 Kepuasan Pengguna..... | 10 |
| 2.5 Teknologi Informasi | 10 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5.1 | Ruang Lingkup Teknologi Informasi..... | 11 |
| 2.5.2 | Peran Teknologi Informasi..... | 12 |
| 2.6 | Libqual+™ | 13 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.8 | <i>Senayan Library Management</i> versi 5 Meranti (SLiMS) 5 Meranti .. | 19 |
| 2.9 | Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 22 |
| 2.10 | SPSS 20 (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) | 23 |
| 2.11 | Populasi dan Sampel..... | 23 |
| 2.11.1 | Jenis-Jenis Populasi..... | 24 |
| 2.11.2 | Teknik Sampling..... | 25 |
| 2.12 | Metode Deskriptif Kuantitatif..... | 25 |
| 2.13 | Profil Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau | 25 |
| 2.13.1 | Visi..... | 25 |
| 2.13.2 | Misi | 26 |
| 2.13.3 | Tujuan | 26 |
| 2.13.4 | Fungsi Perpustakaan UMRI..... | 27 |
| 2.13.5 | Kebijakan Strategis | 27 |
| 2.13.6 | Program Kegiatan | 28 |
| 2.13.7 | Kegiatan Sehari-Hari..... | 32 |
| 2.13.8 | Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau | 32 |
| 2.13.9 | Pelayanan Perpustakaan..... | 33 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| 3.1 | Proses alur Penelitian..... | 34 |
| 3.2 | Tahap Pendahuluan..... | 35 |
| 3.3 | Tahap Perencanaan | 35 |
| 3.3.1 | Identifikasi Masalah..... | 35 |
| 3.3.2 | Menentukan Tujuan Penelitian | 35 |
| 3.3.3 | Menentukan Batasan Masalah | 35 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4 Tahap Pengumpulan data..... | 36 |
| 3.4.1 Studi Pustaka..... | 36 |
| 3.4.2 Wawancara..... | 37 |
| 3.4.3 Observasi..... | 39 |
| 3.5 Menentukan Responden..... | 40 |
| 3.6 Menentukan Variabel dan Indikator | 41 |
| 3.7 Pengolahan Data | 44 |
| 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner..... | 44 |
| 3.7.2 Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG) dan <i>Superiotrity Gap</i> (SG) | 44 |
| 3.8 Tahap Dokumentasi | 45 |

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Analisis Proses Bisnis Sistem Informasi pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau | 46 |
| 4.4.1 Alur Proses Bisnis Pendaftaran Anggota Perpustakaan UMRI | 47 |
| 4.4.2 Alur Proses Bisnis Layanan Buku Tamu | 48 |
| 4.4.3 Alur Proses Bisnis Layanan OPAC | 59 |
| 4.4.4 Alur Proses Bisnis Peminjaman Buku | 50 |
| 4.4.5 Alur Proses bisnis Pengembalian Buku | 51 |
| 4.2 Analisis Permasalahan | 52 |
| 4.3 Deskriptif Variabel Penelitian | 53 |
| 4.4 Penentuan Sampel..... | 54 |
| 4.5 Demografi Responden | 54 |
| 4.6 Karakteristik Responden..... | 54 |
| 4.6.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| 4.6.2 Karakteristik Berdasarkan Usia | 55 |
| 4.6.3 Karakteristik Berdasarkan Fakultas | 56 |
| 4.6.4 Karakteristik Berdasarkan Semester | 57 |
| 4.7 Pengolahan Data | 59 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.8 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 59 |
| 4.8.1 | Uji Validitas | 59 |
| 4.8.2 | Uji Reliabilitas | 61 |
| 4.9 | Perhitungan Libqual+™ | 62 |
| 4.10 | Hasil Perhitungan Libqual+™ | 63 |
| 4.10.1 | Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Persepsi | 63 |
| 4.10.2 | Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Minimum | 64 |
| 4.10.3 | Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Ideal | 65 |
| 4.10.4 | Rekapitulasi Rata-Rata Nilai Dan Persentase Persepsi, Harapan Minimum, Dan Harapan Ideal Perdimensi | 66 |
| 4.10.5 | Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG) | 67 |
| 4.10.6 | Perhitungan <i>Superiority Gap</i> (SG) | 68 |
| 4.10.7 | Nilai Libqual+™ Masing-Masing Pernyataan | 72 |
| 4.11 | Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG) | 72 |
| 4.12 | Analisis <i>Superiority Gap</i> (SG) | 76 |
| 4.13 | Pembahasan | 81 |
| 4.13.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 81 |
| 4.13.2 | Perhitungan Libqual+™ Rata-Rata Nilai Persepsi Perdimensi | 81 |
| 4.13.3 | Perhitungan Libqual+™ Rata-Rata Nilai Harapan Minimum Perdimensi | 81 |
| 4.13.4 | Perhitungan Libqual+™ Rata-Rata Nilai Harapan Ideal Perdimensi | 82 |
| 4.13.5 | Perhitungan Nilai <i>Adequacy Gap</i> (AG) | 82 |
| 4.13.6 | Perhitungan Nilai <i>Superiority Gap</i> (SG) | 83 |
| 4.14 | Rekomendasi | 84 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 85 |
| 5.2 Saran..... | 86 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | xxi |
|-----------------------------|------------|

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | xxiii |
|-----------------------------------|--------------|

LAMPIRAN





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

| | Gambar | Halaman |
|------|------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1 | Menu Halaman Utama..... | 20 |
| 2.2 | Menu Info Pustakawan | 20 |
| 2.3 | Menu Area Anggota | 21 |
| 2.4 | Menu Pustakawan..... | 21 |
| 2.5 | Masuk Pustakawan | 22 |
| 2.6 | Rancangan Pembangunan Infrastruktur..... | 33 |
| 3.1 | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian Tugas Akhir..... | 34 |
| 4.1 | Alur Proses Bisnis Pendaftaran Anggota Perpustakaan | 47 |
| 4.2 | Alur Proses Bisnis Layanan Buku Tamu..... | 48 |
| 4.3 | Alur Proses Bisnis Layanan OPAC | 59 |
| 4.4 | Alur Proses Bisnis Peminjaman Buku..... | 50 |
| 4.5 | Alur Proses Bisnis Pengembalian Buku | 51 |
| 4.6 | Diagram Pai Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| 4.7 | Diagram Pai Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| 4.8 | Diagram Pai Responden Berdasarkan Fakultas | 57 |
| 4.9 | Diagram Pai Responden Berdasarkan Semester..... | 58 |
| 4.10 | Kesenjangan Persepsi Dengan Harapan Minimum | 73 |
| 4.11 | Diagram Radar Kesenjangan Persepsi dan Harapan Ideal | 77 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.2 | Luas Ruang Perustakaan UMRI | 32 |
| 3.1 | Daftar Buku yang Didapat Setelah Melakukan Studi Pustaka | 36 |
| 3.2 | Daftar Paper yang Didapat Setelah Melakukan Studi Pustaka..... | 37 |
| 3.3 | Indikator Metode Libqual+™ | 41 |
| 3.4 | Skala <i>Likert</i> | 44 |
| 4.1 | Identifikasi Masalah Perdimensi Libqual+™ | 52 |
| 4.2 | Krateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| 4.3 | Krateristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| 4.4 | Krateristik Responden Berdasarkan Fakultas | 56 |
| 4.5 | Krateristik Responden bBerdasarkan Semester | 58 |
| 4.6 | Keterangan Kuesioner | 59 |
| 4.7 | Uji Validitas..... | 60 |
| 4.8 | Uji Reliabilitas | 61 |
| 4.9 | Persentase Persepsi Dimensi <i>Affect of Service</i> | 63 |
| 4.10 | Persentase Persepsi Dimensi <i>Information Control</i> | 63 |
| 4.11 | Persentase Persepsi Dimensi <i>Library as Place</i> | 64 |
| 4.12 | Persentase Harapan Minimum Dimensi <i>Affect Of Service</i> | 64 |
| 4.13 | Persentase Harapan Minimum Dimensi <i>Information Control</i> | 64 |
| 4.14 | Persentase Harapan Minimum Dimensi <i>Library As Place</i> | 65 |
| 4.15 | Persentase Harapan Ideal Dimensi <i>Affect of Service</i> | 65 |
| 4.16 | Persentase Harapan Ideal Dimensi <i>Information Control</i> | 65 |
| 4.17 | Persentase Harapan Ideal Dimensi <i>Library as Place</i> | 66 |
| 4.18 | Rekapitulasi Nilai Libqual+™ Perdimensi..... | 66 |
| 4.19 | Rekapitulasi Pencapaian Persentase Nilai Libqual+™ Perdimensi..... | 67 |
| 4.20 | Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi | 69 |
| 4.21 | Identifitasi <i>Gap</i> dengan Dimensi Libqual+™ | 69 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.22 | Perhitungan Kesenjangan AG dan SG Masing-Masing Pernyataan..... | 71 |
| 4.23 | Rekomendasi..... | 84 |



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|------------------|------------------------------------------------------------|
| SLiMS 5 Menranti | : <i>Senayan Library Management System</i> Versi 5 Meranti |
| Libqual | : <i>Library Quality</i> |
| EDP | : <i>Entri Data Proses</i> |
| UMRI | : Universitas Muhammadiyah Riau |
| AG | : <i>Adequacy Gap</i> |
| SG | : <i>Superiority Gap</i> |
| SPSS | : <i>Statistical an Service Solution</i> |
| P | : Persepsi |
| HM | : Harapan Minimum |
| HI | : Harapan Ideal |
| AS | : <i>Affect Of Service</i> |
| IC | : <i>Information Control</i> |
| LP | : <i>Library as Place</i> |

DAFTAR RUMUS

| Rumus | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| 2.1 Mencari Nilai AG | 17 |
| 2.2 Mencari Nilai SG..... | 17 |
| 3.3 Rumus <i>Slovin</i> | 40 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| A. Kuesioner Penelitian | A-1 |
| B. Wawancara. | B-1 |
| C. Lembar Observasi..... | C-1 |
| D. Uji Validitas dan Reliabilitas | D-1 |
| E. Tabel r..... | E-1 |
| F. Nilai AG-SG ... | F-1 |
| G. Dokumentasi | G-1 |

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.