

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS
KEDOKTERAN UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan S-1 Program Studi
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh :
EKA SYAHRINALDI DAMANIK
71180914030



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan. Laporan skripsi ini dilaksanakan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran UISU, dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara”’.

Laporan ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam penyusunan laporan skripsi program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.

Dalam skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua saya yang telah sangat banyak membantu saya baik moril maupun materi kepada saya, semoga kedua orang tua saya selalu diberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur, dan murah rezeki.
2. Ibu Mahrani Arfah, ST., M.MT, selaku ketua program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Ibu Ir. Suliawati, MT selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Ibu Mahrani Arfah, ST., M.MT selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Pegawai Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang bersedia memberikan informasi tentang Perpustakaan Fakultas Kedokteran.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 18 program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
7. Kepada Ibu Mawar Agustina S.Sos dan Om Ir. Efrin saya yang telah sangat banyak membantu saya baik moril maupun materi kepada saya, semoga selalu diberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur, dan murah rezeki.

8. Kepada Nenek dan Alm Kakek saya yang telah sangat banyak membantu saya baik moril maupun materi kepada saya, semoga selalu diberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur, dan murah rezeki

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih banyak hal-hal yang kurang sempurna, baik dalam pemilihan kata maupun penyusunannya. Untuk kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki segala yang kurang dari penulisan skripsi ini. Akhirnya harapan penulis kiranya laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Medan, Januari 2024

Eka Syahrinaldi Damanik

71180914030

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-3
1.3. Tujuan Masalah	I-3
1.4. Manfaat Masalah	I-4
1.5. Batasan Masalah & Asumsi	I-4
1.6. Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Kajian Teoretis	II-1
2.2. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pemustaka....	II-8
2.3. Kerangka Berpikir	II-9
2.4. Hipotesis Penelitian	II-10
2.5. Deskriptif Korelasi	II-10
2.6. Kusioner	II-11
2.7. Skala Likert	II-12
2.8. Uji Instrumen	II-12
2.9. Pengolahan Data	II-13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1. Metode Penelitian	III-1

3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	III-2
3.3.	Variabel Penelitian	III-2
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	III-3
3.5.	Instrumen Penelitian	III-4
3.6.	Uji Coba Instrumen Penelitian	III-4
3.7.	Pengolahan Data	III-5
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		IV-1
4.1.	Pengumpulan Data	IV-1
4.2.	Uji Instrumen	IV-4
4.3.	Pengolahan Data	IV-6
BAB V ANALISA DAN EVALUASI		IV-1
5.1.	Analisa	V-1
5.2.	Evaluasi	V-3
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		VI-1
6.1.	Kesimpulan	VI-1
6.2.	Saran	VI-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	III-6
Tabel 4.1 Hasil Kusioner Pada Kualitas Pelayanan	IV-1
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Pernyataan Kualitas Pelayanan	IV-2
Tabel 4.3 Hasil Kusioner Kepuasan Pemustaka.....	IV-3
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Pernyataan Kepuasan Pemustaka	IV-3
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X (Kualitas Pelayanan).....	IV-4
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Pemustaka)	IV-5
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	IV-5
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pemustaka	IV-6
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-6
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Korelasi.....	IV-7
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi	IV-7
Tabel 4.12 Hasil Uji T	IV-9

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	II-10
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	III-1