

**MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG
PERPUSTAKAAN DI SMK WACHID HASYIM SURABAYA**

SKRIPSI



INSTITUT AL FITHRAH (IAF) SURABAYA

Oleh:

NENI AGUS LESTARI

NIM: 202212120536

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA

2026

**MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN PEPRUSTAKAAN
DALAMMENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUN
PERPUSTAKAAN DI SMK WACHID HASYIM SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah untuk memenuhi Sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam

Oleh:

NENI AGUS LESTARI

NIM: 202212120536

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AL FITHRAH SURABAYA

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Neni Agus Lestari

NIM : 202212120536

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

"Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di SMK Wachid Hasyim Surabaya" adalah hasil observasi, pemikiran, penelitian, dan pemaparan asli yang merupakan karya saya sendiri dan bukan hasil plagiasi. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan maupun diajukan, baik secara keseluruhan maupun sebagian, dalam bentuk jurnal, working paper, maupun bentuk karya ilmiah lainnya. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan hasil karya intelektual saya. Seluruh sumber rujukan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan etika akademik yang berlaku, termasuk kontribusi dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyempurnaan redaksi dan penyusunan penelitian.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, penuh kesadaran, tanggung jawab, dan integritas akademik.

Surabaya, 04 Agustus 2026

nyatakan

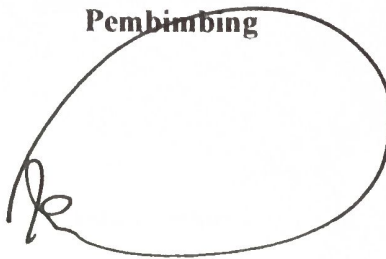
METERAL
TEMPEL
JA01AOX196578622
Neni Agus Lestari

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di SMK Wachid Hasyim Surabaya” yang ditulis oleh Neni Agus Lestari ini telah disetujui pada tanggal 25 Juli 2026.

Oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a large, loopy 'M' that extends upwards and to the right.

Ali Mastur, M.Pd.I
NIDN. 21010118204

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di SMK Wachid Hasyim Surabaya” yang ditulis oleh Neni Agus Lestari ini telah disetujui pada tanggal 4 Agustus 2026

Tim Penguji

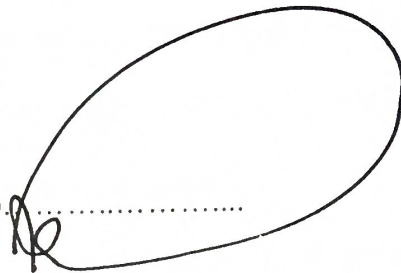
1. Aris Imawan, M.Pd.I

(Penguji 1/Ketua)



2. Ali Mastur, M.P.d.I

(Sekertaris/Penguji)



3. H. M. Faiz Al Arif, M.P.d.I (Penguji Umum)



Surabaya, 4 Agustus 2026

Fakultas Tarbiyah

Dekan,



H. M. Faiz Al Arif, M.Pd.I

FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AL-FALAH 201804750
SURABAYA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di SMK Wachid Hasyim Surabaya." Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang istiqamah mengikuti ajaran beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Institut Al Fithrah Surabaya. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang bersifat konstruktif sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan untuk karya ilmiah di masa yang akan datang.

Penyusunan skripsi ini merupakan hasil dari proses yang panjang dan penuh tantangan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, doa, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak

yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Beliau yang mulia, Sayyidina wa Murabbi Ruhina As- Syaikh Romo Kyai Achmad Asrori Al Ishaqy RA., pembimbing ruhani dan kehidupan kami, pengasuh Pondok Pesantren Assalafi Al Fithrah Surabaya, tempat penulis tumbuh dan menimba cahaya ilmu serta ketenangan batin. Do‘a tulus penulis panjatkan pada beliau bersama keluarganya, kepada Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal ‘Alamiin.
2. Beliau K.H Munir Abdullah dan Nyai Faichatul Miskiyah pengasuh Pondok Pesantren Assalafi Miftahul Huda Ngroto yang memberi saya pelajaran dan pengalaman yang berkesan selama enam tahun.
3. Dr. H. Rosidi, S.Pd.I., M.Fil.I., selaku Rektor Institut Al Fithrah Surabaya yang telah memberikan arahan dan fasilitas akademik selama penulis menempuh Pendidikan di kampus tercinta ini.
4. H. M. Faiz Al Arif, M.Pd.I., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan juga dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan waktu serta masukan berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ali Mastur, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah Institut Al Fithrah Surabaya serta dosen pembimbing yang telah banyak memberikan dukungan, arahan dan semangat dan evaluasi yang sangat membangun dalam proses penyusunan skripsi ini, trimakasih untuk waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan.

6. Seluruh pihak SMK Wachid Hasyim Surabaya yang bisa tidak disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat penulis, terimakasih penulis haturkan karena telah berkenan memberikan izin dan membantu dalam kelancaran selama penulis melaksanakan penelitian
7. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, doa, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan yang tiada henti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan semangat hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Setiap perjuangan dan pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan tidak akan pernah mampu terbalaskan dengan apa pun. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk bakti dan kebanggaan yang dapat penulis persembahkan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, kebahagiaan, serta membalas segala kebaikan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.
8. Terimakasih kepda kakaku dan kakak iparku serta adik kecil yang telah hadir dalam hidupku, terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu kalian berikan.
9. Kepada teman-temanku, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, dukungan, motivasi, bantuan, serta semangat yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh cerita, saling menguatkan di setiap tantangan, berbagi ilmu, pengalaman, dan kebahagiaan. Semoga persahabatan yang telah terjalin tetap terjaga, serta semoga Allah SWT

senantiasa memberikan kemudahan, keberkahan, dan kesuksesan kepada kita semua dalam meraih cita-cita di masa depan.

10. Kepada seseorang yang spesial yang Allah SWT pertemukan dengan penulis di penghujung tahun 2025, terima kasih atas segala doa, perhatian, dukungan, semangat, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu telah menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk tetap berjuang dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu memberikan motivasi di saat penulis merasa lelah. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, dan semoga setiap langkah yang kita tempuh senantiasa dipenuhi keberkahan serta kemudahan.

MOTTO

“Semua jatuh bangunmu, hal yang biasa, angan dan pertanyaan, waktu yang menjawabnya, berikan tengat waktu, bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

-Hindia-

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu upaya penyalinan huruf abjad suatu bahasa ke dalam abjad bahasa lain. Pedoman transliterasi Arab-Indonesia di lingkungan Institut Al Fithrah (IAF) Surabaya, adalah sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	a	ط	t}
ب	b	ظ	z}
ت	t	ع	„
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h}	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	„
ص	s}	ي	y

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), caranya ialah dengan menuliskan coretan horisontal (macron) di atas huruf, seperti ā, ī, dan ū. Contoh: al Islām (ملاسل), al-Hadīth (ثدلحا), al-Mā,,ūn (ننعلما). Bunyi hidup dobel (diphthong) Arab ditransliterasikan dengan menggabungkan dua huruf “ay” dan “aw”, seperti khayr (ي د), dan khawf (فخ). Kata yang berakhiran tā” marbūtah (ة) dan berfungsi sebagai sifat (modifier) atau mudāf ilayh ditransliterasi dengan “ah”, seperti dirāsah islāmiyah (قئملاسلإا قسارد), sedangkan yang berfungsi sebagai mudāf ditransliterasikan dengan “at”, seperti dirāsāt al-Qur”ān.

ABSTRAK

Neni Agus Lestari 202212120536, Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di SMK Wachid Hasyim Surabaya.

Perpustakaan sekolah berperan sebagai pusat sumber belajar yang mendukung proses pembelajaran serta meningkatkan budaya literasi peserta didik. Kualitas pelayanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga diperlukan manajemen pelayanan yang efektif dan berorientasi pada peningkatan mutu.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) menganalisis manajemen kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Perpustakaan SMK Wachid Hasyim Surabaya yang meliputi fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling), serta kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL; dan 2) mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat manajemen kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Perpustakaan sebagai informan utama serta guru dan peserta didik sebagai informan pendukung. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) manajemen kualitas pelayanan perpustakaan telah diterapkan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil yang baik, ditandai dengan fasilitas yang memadai, pelayanan yang andal, responsif, profesional, serta perhatian terhadap kebutuhan pemustaka sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengunjung. 2) Faktor pendukung meliputi komitmen dan kompetensi pustakawan, penerapan sistem otomasi Inlislite, dukungan anggaran sekolah, serta lingkungan perpustakaan yang nyaman. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja ganda, keterlambatan pencairan anggaran, serta keterbatasan koleksi dan fasilitas perpustakaan.

Kata Kunci: Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan Sekolah.

ABSTRACT

Neni Agus Lestari 202212120536, Library Service Quality Management in Improving Visitor Satisfaction at the Library of SMK Wachid Hasyim Surabaya.

The school library plays an important role as a learning resource center that supports the teaching and learning process while promoting students' literacy culture. Library service quality is one of the key factors influencing visitor satisfaction; therefore, effective and quality-oriented service management is essential.

This study aims to: 1) analyze library service quality management in improving visitor satisfaction at the Library of SMK Wachid Hasyim Surabaya, covering the management functions of planning, organizing, actuating, and controlling, as well as service quality based on the SERVQUAL dimensions; and 2) identify the supporting and inhibiting factors of library service quality management in improving visitor satisfaction.

This study employed a qualitative research approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of the Head Librarian as the primary informant, while teachers and students served as supporting informants. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

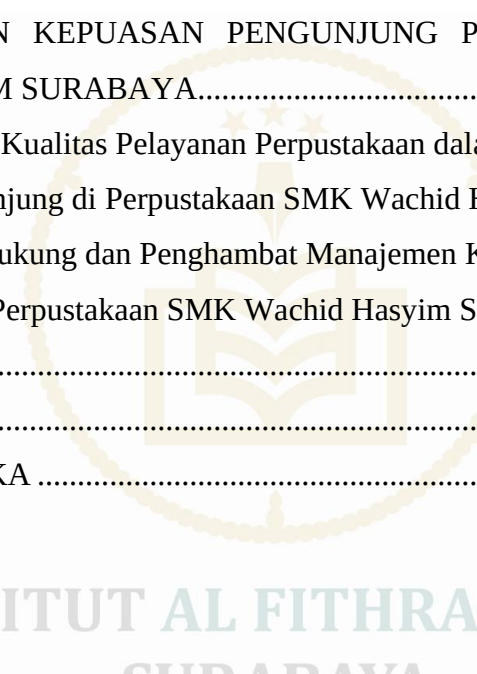
The results of the study indicate that: 1) library service quality management has been implemented through the management functions of planning, organizing, actuating, and controlling in a continuous manner. Service quality, as measured by the SERVQUAL dimensions, was found to be satisfactory, as reflected in adequate facilities, reliable and responsive services, professional staff, and personalized attention to users' needs, all of which contributed to improving visitor satisfaction. 2) The supporting factors include the librarian's commitment and competence, the implementation of the Inlislite library automation system, school budget support, and a comfortable library environment. Meanwhile, the inhibiting factors include limited human resources, dual workload, delays in budget disbursement, and limitations in the library collection and facilities.

Keywords: Library Service Quality Management, Visitor Satisfaction, School Library.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Kerangka Teori.....	13
G. Penelitian Terdahulu	18
H. Metode Penelitian.....	21
BAB II.....	28
MANEJEMEN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN.....	28
A. Manajemen Kualitas.....	28
B. Manajemen Layanan	31
C. Manajemen Perpustakaan.....	34
D. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	38
E. Kepuasan dan Kenyamanan Pengunjung	40

F. Manajemen Kualitas Layanan Perpustakaan.....	43
BAB III	47
MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN MENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN DI SMK WACHID HASYIM SURABAYA.....	47
A. Gambaran Umum Tentang SMK Wachid Hasyim Surabaya.....	47
B. Penyajian Data.....	68
BAB IV	90
MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN SMK WACHID HASYIM SURABAYA.....	90
A. Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan SMK Wachid Hasyim Surabaya	90
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan SMK Wachid Hasyim Surabaya.....	96
BAB V.....	101
PENUTUP.....	101
DAFTAR PUSTAKA	105



INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar III 1 Kepala Sekolah SMK Wachid Hasyim Surabaya	55
Gambar III 2 Kepala Sekolah SMK Wachid Hasyim Surabaya	56
Gambar III 3 Halaman Sekolah	58
Gambar III 4 Musholla Sekolah	59
Gambar III 5 Struktur SMK Wachid Hasyim Surabaya	64
Gambar III 6 Ruang Kelas	66
Gambar III 7 Laboratorium SMK Wachid Hasyim Surabaya	67
Gambar III 8 Denah SMK Wachid Hasyim Surabaya	67

INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA

DAFTAR TABEL

Tabel I 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel III 1 Visi SMK Wachid Hasyim Surabaya.....	59
Tabel III 2.....	60
Tabel III 3 MISI SMK Wachid Hasyim Surabaya.....	63
Tabel III 4 Tabel Jumlah Tenaga Pendidik SMK Wachid Hasyim Surabaya	65



**INSTITUT AL FITHRAH (IAF)
SURABAYA**