

**HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN DAN
KUALITAS LAYANAN PENGURUS PERPUSTAKAAN
UTAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*SERVQUAL***



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Strata 1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh

**DENI PRANATA
152015046**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2019**

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN DAN KUALITAS LAYANAN
PENGURUS PERPUSTAKAAN UTAMA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL***

Dipersembahkan dan disusun oleh :

DENI PRANATA

15 2015 046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Agustus
2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama,

Dewan Penguji :



Ir.H.Ansyori Masruri, M.T



1. Merisha Hastarina, S.T., M.Eng



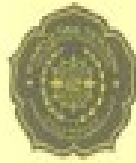
2. Achmad Afrian, S.T., M.T

Laporan Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)
Palembang, 28 Agustus 2019



Merisha Hastarina, S.T., M.Eng

NBM/NIDN: 1240553/0230058401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jenderal A Yani 13 Ulu Palembang 30623, Telp. (0711) 518764.
Website : Ftumpalembang.ac.id/industri

Bismillahirrahmanirrahim

Nama : Deni Pranata

NRP : 15 2015 046

Judul Skripsi: HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN DAN KUALITAS LAYANAN PENGURUS PERPUSTAKAAN UTAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* .

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-3 Tanggal Sembilan Belas Agustus Tahun Dua Ribu Sembilan Belas.

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**

Ir. H. Ansyori Masruri, M.T
NIDN : 0220125801

Palembang, 20 Agustus 2019

Pembimbing Pendamping

Rurri Patradhiani, S.T., M.T
NIDN: 1024088701

**Mengetahui,
Dekan
Fakultas Teknik**

Dr. Ir. Kgs. A. Roni, M.T
NBM/NIDN: 7630449/227077004

**Ketua Program Studi
Teknik Industri**

Merisha Hastarina, S.T., M.Eng
NBM/NIDN: 1240553/0230058401

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Ini Adalah Langkah Awalku Menuju Mimpiku, Meskipun Aku Mendapat Banyak Hinaan, Akan Kutunjukkan Kepada Mereka, Ada Sang Pengubah Dunia Baru Saja Melangkah”

(Deni Pranata)

Skripsi Ini Dipersembahkan Untuk Keluargaku Dan Orang-Orang Yang Aku Anggap Bagian Dari Keluargaku :

- ❖ Kepada Ibu Dan Ayah Tercinta, Mereka adalah alasanku untuk melangkah dan mengubah dunia.
- ❖ Kepada Kedua Saudara Kandungku, Jepri Januari Dan Romi Peradana.
- ❖ Kepada Saudara Seperjuanganku, Muhammad Akbar Maulid, Octa Vevent Setiawan Dan Muhammad Hidayat.
- ❖ Kepada Saudara/i Yang Sudah Kuanggap Menjadi Keluargaku, Hendyantoro, Reza Ikhsan, Juni Darmawan Bastiar, Tamara Becce Tenridinanti, Alfiah Hasanah, Rini Antika, Putri Nuri Nirwana, Rika Oktarina, Dan Yesi Oktasera.
- ❖ Kepada Saudari Yang Kuanggap Adikku, Nur Seha.
- ❖ Kepada Dosen Pembimbing Dan Berbagai Pihak Yang Telah Membantu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kepribadian Dan Kualitas Layanan Pengurus Perpustakaan Utama Universitas Muhammadiyah Palembang Dengan Menggunakan Metode *Servqual*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Kiagus Ahmad Roni, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina S.T., M.Eng selaku ketua prodi teknik industri Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nidya Wisudawati, S.T., M.T., M.Eng selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Ir.H. Ansyori Masruri, M.T selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
6. Ibu Rurry Patradhiani S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Semoga Allah SWT membalas budi baik beliau yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal ibadah yang beliau lakukan diterima dan mendapat balasan dari-Nya. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan skripsi ini

Palembang 15 Agustus 2019

Penulis

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deni Pranata

NRP : 152015046

Tempat tanggal lahir : Palembang, 24 Juli 1997

Alamat : Jalan Letnan Tukiran Talang Jawa, Rt 09 Rw 02 Kel.
Talang Jawa, Kec.Baturaja Barat, Baturaja OKU

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis (skripsi) yang saya buat adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis (skripsi) adalah murni gagasan rumusan dan penelitian saya sendiri dan arahan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis (skripsi) tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan dalam daftar pustaka dengan di sebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya.
4. Persyratan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diperguruan tinggi.

Palembang 15 Agustus 2019


Deni Pranata
NRP : 152015046



ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEPERIBADIAN DAN KUALITAS LAYANAN PENGURUS PERPUSTAKAAN UTAMA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Deni Pranata

Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Palembang

E-mail : denipranata45@gmail.com

Abstrak - Kualitas layanan merupakan pemenuhan standar suatu perusahaan, organisasi dan instansi yang ditetapkan oleh pengguna. Saat mengunjungi perpustakaan terdapat para pengurus perpustakaan, pengurus perpustakaan memiliki tata cara pemberian layanan yang berbeda-beda, pengurus perpustakaan yang ramah tentu akan memberikan dampak positif ditempat pengurus perpustakaan bekerja, sebaliknya, apabila pengurus perpustakaan tidak ramah tentu dampak negatif yang didapatkan, untuk mengetahui apakah pengurus perpustakaan telah memberikan layanan yang baik, maka, disebarkan kuesioner kepada 50 responden acak, didalam kuesioner tersebut terdapat beberapa *item* pertanyaan yang mengindikasikan kemampuan komunikasi *interpersonal* dan kepribadian pengurus perpustakaan ditempat kerja, metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah dengan menggunakan metode *servqual*, didalam metode *servqual*, terdapat 2 jenis pernyataan yaitu pernyataan yang diterima dan diharapkan dengan 5 dimensi atribut utama yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, setelah nilai didapatkan dari penyebaran kuesioner, kedua *item* pernyataan tersebut dilakukan uji validasi dan uji reliabilitas, diketahui bahwa kedua *item* pernyataan tersebut valid dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, kemudian, semua hasil nilai dari kuesioner dijumlahkan dan langkah selanjutnya adalah menentukan *gap* tiap dimensi, *gap* dengan nilai yang sangat signifikan terdapat pada 4 *item* dimensi pernyataan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Dari ke 4 *item* dimensi tersebut dibuatlah hipotesis berupa saran mengenai sektor yang perlu dibenahi demi meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci : *servqual*, Kualitas Layanan, Kepuasan Kerja, Kepribadian, Komunikasi *Interpersonal*

ABSTRACT

RELATION BETWEEN PERSONALITY AND SERVICE QUALITY MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF PALEMBANG MAIN LIBRARY STAFF USING SERVQUAL METHOD

Deni Pranata

Industrial Engineering, Muhammadiyah University of Palembang

E-mail : denipranata45@gmail.com

Abstract - Service quality is a standard fulfillment of company, organization and institution which set by user, while visitting library, there is staff library, staff library has different procedures in service quality, cordial staff will has positive effect in the place their work, vica versa, uncordial staff will have negative effect. For identify the staff give best service or not, questionnaire spreaded to 50 random respondent, some item in questionnaire indicates interpersonal communication and staff personality in the workplace, servqual method used as measure, in servqual method there is 2 type of statement, received statement and expected statement with 5 main dimension, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, after value obtained, validity and reliability verified, known both statement valid and has high reliable value, subsequently gap dimension determined from questionnaire value result, known, high significant gap obtained from 4 dimension, tangibles, reliability, responsiveness and empathy, hypotesis created for suggestion improvement about sector that need to improved to increase library service quality.

Keywords : *sevqual, service quality, job satisfaction, personality, interpersonal communication*

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah Dan Asumsi	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Kepuasan Kerja	10
2.2.1 Indikator Kepuasan Kerja.....	10
2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	11
2.3 Metode <i>Servqual</i>	12
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Pengujian Analisis.....	15
2.5.1 Analisis <i>Gap</i>	15
2.5.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	16
2.6 Kepribadian	21

2.6.1 Komunikasi <i>Interpersonal</i>	22
2.6.2 Aspek Komunikasi <i>Interpersonal</i>	22
2.6.3 Kepribadian dan Kualitas Layanan	23
2.6.4 Integrasi <i>Item</i> Dimensi	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	26
3.2 Jenis Data	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Variabel Penelitian	28
3.5 Metode Pengolahan Data.....	28
3.6 Diagram Alir Penelitian	29
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN DATA	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Visi Dan Misi Perpustakaan.....	30
4.1.2 Struktur Organisasi Perpustakaan	31
4.1.3 Uraian Tugas Pengurus	32
4.2 Analisis Data Dan Pembahasan Data	34
4.2.1 Analisis Data	34
4.2.2 Uji Validitas Pernyataan Yang Diterima.....	35
4.2.3 Uji Reliabilitas Pernyataan Yang Diterima	41
4.2.4 Uji Validitas Pernyataan Yang Diharapkan	42
4.2.5 Uji Reliabilitas Pernyataan Yang Diharapkan	48
4.3 Analisis <i>Gap</i>	48
4.3.1 Analisis <i>Gap Tangibles</i>	49
4.3.2 Analisis <i>Gap Reliability</i>	50
4.3.3 Analisis <i>Gap Responsiveness</i>	50
4.3.4 Analisis <i>Gap Assurance</i>	51
4.3.5 Analisis <i>Gap Empathy</i>	52
4.4 Analisis Indikasi Psikologi	53
4.4.1 Indikasi Komunikasi <i>Interpersonal</i>	53
4.4.2 Indikasi Kepribadian Ditempat Kerja	54

4.5 Pembenahan Sektor	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Uji <i>Gap</i>	16
Tabel 2.2 Skala Reliabilitas.....	17
Tabel 2.3 Skala Penilaian <i>Likers</i>	18
Tabel 2.4 Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5% dan 1%	19
Tabel 4.1 Validitas Pernyataan Yang Diterima.....	40
Tabel 4.2 Validitas Pernyataan Yang Diharapkan	47
Tabel 4.3 <i>Gap Tangibles</i>	49
Tabel 4.4 <i>Gap Reliability</i>	50
Tabel 4.5 <i>Gap Responsiveness</i>	50
Tabel 4.6 <i>Gap Assurance</i>	51
Tabel 4.7 <i>Gap Empathy</i>	52
Tabel 4.8 Indikasi Komunikasi <i>Interpersonal</i>	54
Tabel 4.9 Indikasi Kepribadian Ditempat Kerja	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Gap</i> Kualitas Layanan.....	7
Gambar 2.2 Integritas Antara Kualitas Layanan.....	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Penelitian

Lampiran Matrix Wawancara

Lmpiran Kuesioner

Lampiran Dokumentasi

Lampiran Tabel Perhitungan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diperkembangan zaman yang sangat pesat ini, mencari informasi yang diperlukan begitu mudah dengan adanya jaringan internet, namun sebagian informasi yang diinginkan terkadang tidak muncul atau tidak sesuai dengan yang kita butuhkan, ada saat nya dimana informasi yang kita inginkan ada di berbagai literasi yang telah di cakup menjadi satu dalam bentuk buku, buku yang demikian bisa didapatkan dengan melakukan pembelian secara langsung atau tidak langsung atau dengan mengunjungi perpustakaan untuk membaca atau meminjam buku yang diinginkan informasi darinya sesuai dengan kebutuhan, saat mengunjungi perpustakaan tentunya ada pengurus yang bertanggung jawab, para pengurus yang bertanggung jawab ini memiliki beberapa perbedaan yang cukup signifikan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung.

Pelayanan kepada para pengunjung tidak luput dari kepribadian para pengurus yang merupakan salah satu faktor dalam penentu kualitas pelayanan, pengurus yang ramah dan ahli dalam berkomunikasi kemungkinan besar akan memajukan perpustakaan serta menumbuhkan minat membaca diantara kalangan, hal ini berbanding terbalik jika pengurus perpustakaan memiliki kepribadian tidak ramah, tentu rasa malas dan tidak suka akan muncul dalam benak pengunjung dimana secara tidak langsung akan memberikan dampak buruk secara langsung maupun tidak langsung terhadap perpustakaan tempat pengurus bekerja.

Kepuasan para pengunjung adalah faktor terpenting dalam membangun hubungan dengan pengunjung, kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi bagaimana pengurus dalam memberikan pelayanan nya, perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan dan ingin dirasakan pengunjung, pengukuran dalam mengukur kepuasan pengunjung bisa dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*, singkatnya, metode *servqual* adalah metode untuk mengukur kualitas layanan dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia layanan.

Metode *servqual*, didalamnya terdapat beberapa langkah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam peningkatan kualitas layanan, diantara lain, wawancara, kuesioner, dan observasi, setelah medapatkan informasi dari pihak terkait, semua informasi yang dibutuhkan diubah dalam bentuk angka untuk menguji dan membandingkan detail dan tingkat akurasi dari informasi yang diperoleh.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penulis akan mengambil perspektif dari pengunjung, tentu nya sikap dan pelayanan yang diberikan bergantung terhadap keadaan psikis yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, satu diantara faktor tersebut berupa faktor eksternal maupun faktor internal, faktor eksternal bisa berupa, fasilitas, sikap pengunjung, lingkungan kerja atau kebijakan yang tidak sesuai, sedangkan dari faktor internal berupa, tekanan kerja atau kepribadian, hubungan antara kepribadian dalam peningkatan kualitas layanan terhubung secara langsung namun tidak mencakup secara keseluruhan.

Kepribadian adalah sikap atau respon yang ditunjukkan dari apa yang terjadi dan dialami, secara garis besar, upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang baik dan memuaskan penting dilakukan agar sesuai dengan yang diharapkan pengunjung perpustakaan.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian dan penulisan ini telah diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah *gap* setiap variabel memiliki perbedaan yang signifikan?
2. Apakah faktor seperti kepribadian *responsiveness*, *empathy* yang ada didalam dimensi atribut kuesioner memiliki hasil yang baik ?
3. Apakah nilai *reliability* yang termasuk didalam komunikasi *interpersonal* memiliki hasil yang baik ?

1.3 Batasan Masalah Dan Asumsi

1. Kuesioner atau wawancara dilakukan berdasarkan informasi yang diperoleh penulis.
2. Lingkup penulisan meliputi, seputar informasi *servqual*, kualitas pelayanan dan kepribadian berdasarkan literasi yang berkaitan.
3. Kuesioner dan wawancara kepada pengunjung perpustakaan dipilih dan dilakukan secara *random*.
4. Bulir pertanyaan disusun dan dijadikan acuan dalam memperoleh data dan informasi.
5. Lingkup pembagian kuesioner tidak terbatas pada lokasi penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji apakah metode *servqual* terhubung dengan faktor seperti kepribadian.
2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan yang perlu dibenahi berdasarkan *gap* dimensi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjadi inspirasi bagi pihak yang terlibat ataupun pihak yang membaca tulisan ini.

3. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan dengan penelitian dapat menjadi acuan ataupun referensi dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan utama ataupun perpustakaan lainnya di Universitas Muhammadiyah Palembang

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, jurnal yang berhubungan dengan penulisan skripsi dan penelitian.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan permasalahan yang dihadapi, alternatif pemecahan masalah, analisis proses, sistem yang berjalan, serta elistasi.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan, yaitu bab yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh.

5. BAB 5 PENUTUP

Simpulan dan saran, yaitu bab yang berisi simpulan hasil dan saran serta hasil dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, P. (n.d.). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Layanan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. 279-280.
- Budi, R. (2012). Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *II*, 54-62.
- Faridah, H. (2017). Psikologi Layanan Terhadap Pemustaka Dan Kualitas Layanan Prima. *Jurnal Iqra* , *11* (1), 101-113.
- Febrinawati, Y. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan* , *7* (1), 17-23.
- Jayani, Y. D. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual Dan Kano*. Yogyakarta.
- Kamaruzzaman. (2016). Analisis Keterampilan Komunikasi *Interpersonal* Siswa. *Jurnal Konseling Gusjigang* , *II* (2), 202-210.
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal dan NonVerbal. *Jurnal Al-Irsyad* , *VI* (2), 140-150.
- Muayyad, D. M., & Gawi, A. O. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran* , *09* (01), 75-98.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *servqual* dibagian penerimaan mahasiswa baru institut informatika dan bisnis darmajaya bandar lampung. *Jurnal Manajemen Magister* , *02* (01), 83-94.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* , *64* (01), 12-40.

- Rosaliza, M. (2015). Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya* , *XI* (2), 71-79.
- Sangadji, E. M., & M, S. (2010). *Metodologi penelitian pendekatan praktis dalam penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset .
- Sapril. (2011). Komunikasi *Interpersonal* Pustakawan. *Jurnal Iqra* , *V* (1), 6-11.
- Sasmita, R., Arifin, Z., & Sunarti. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.
- Suseno, M. N., & Weningtyas, E. (2012).Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan Kualitas Layanan.. *Psikologika* , *17* (1), 18-19.