

**PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NOURA HASNA

NIM. 210206011

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025 M/1446 H**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu
Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

NOURA HASNA

NIM . 210206011

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

Pembimbing

A R - R A N I R Y



Dr. Cut Nya Dhin, M.Pd
NIP. 196705232014112001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan
Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal

Jumat, 21 Mei 2025
23 Dzulqa'dah 1446H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Dr. Cut Nya Dhin, M.Pd
NIP. 196705232014112001

Sekretaris,

Dr. Murni, M.Pd
NIP: 198212072025212006

Penguji I,

Dr. Maidar, M.Ag
NIP. 197708082005011006

Penguji II,

Lailatussaadah, S.Ag., M.Pd
NIP. 197512272007012014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh



Prof. Safrul Mulya, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 197301021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noura Hasna
NIM : 210206011
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” adalah benar karya asli saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 03 Febuari 2025

Penulis



Noura Hasna
NIM. 210206011

ABSTRAK

Nama : Noura Hasna
NIM : 210206011
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul: : Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Tebal Skripsi : 121
Pembimbing : Dr. Cut Nya Dhin, M.Pd.
Kata Kunci : **Layanan Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka**

Layanan perpustakaan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Pemustaka yang puas akan cenderung menggunakan layanan secara berulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) sebanyak 502 orang. Dengan jumlah sampel 84 responden yang diambil menggunakan teknik *stratified random sampling*. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Dan analisis data dilakukan melalui uji one sample T-Tes, uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka bernilai tinggi dengan interpretasi nilai 84% (Variabel X) dan 80,8% (Variabel Y). Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh $Y = 18,431 + 0,688 X$ artinya nilai koefisien bernilai (+), maka dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan (variabel X) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (variabel Y). Nilai signifikansi, diperoleh nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$ artinya layanan perpustakaan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan hipotesis pada uji t diketahui nilai t_{hitung} sebesar $6,564 > t_{tabel}$ sebesar 1,663 artinya terdapat pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Disamping itu, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa layanan perpustakaan memberikan kontribusi sebesar 34,4% terhadap variasi kepuasan pemustaka. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka. Namun demikian kepuasan pemustaka juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam ilmu pengetahuan. Adapun penulisan skripsi ini sebagai syarat meraih gelar S1 pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda aceh
2. Prof. Safrul Muluk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Dr. Safriadi, M.Pd., selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Cut Nya Dhin, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus, ikhlas dan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga kepada penulis.
5. Seluruh Dosen beserta Staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.

6. Suherman, S.Ag., S.IP., M.Ec., selaku Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap penulisan skripsi penelitian ini bermanfaat bagi diri sendiri maupun pihak lain.

Banda Aceh, 03 Febuari 2025

Penulis



Noura Hasna
NIM. 210206011



LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam ilmu pengetahuan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada orang-orang yang selalu membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud semangat, kerja keras, pantang menyerah dan ungkapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin dan karunia-nya maka skripsi ini dapat diselesaikan. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan setelah menghadapi kesulitan dan telah meridhai dan mengabulkan segala doa penulis.
2. Ayahanda tercinta M. Zaini Ben Hasan adalah cinta pertama dan penginspirasi bagi penulis. Terimakasih atas segala motivasi dan perjuangannya demi memberikan pendidikan yang layak bagi putrinya. Ayah adalah sumber kekuatan dan semangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah selalu memberi kesehatan dan kebahagiaan untuk ayah tercinta.
3. Pintu Surga Penulis, Ibunda tersayang Rafidah. Beliau adalah sosok luar biasa dalam perjalanan perkuliahan penulis, karena beliau yang selalu mendoakan dan selalu memotivasi disaat penulis jatuh semangat. Beliau juga merupakan sosok bidadari tanpa sayap yang rela mendukung pendidikan penulis baik dari segi materi maupun non materi. Semoga Allah melimpahkan kesehatan, kebahagiaan dan keberkahan untuk ibunda tercinta. Terimakasih atas kasih sayang yang tidak terhingga.
4. Kepada kakak kandung penulis, Raihannul Zuhra, Sakhia, Khaira Safira dan abang kandung penulis Mulya Rizki. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan kasih sayang yang menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.

5. Kepada kakak sepupu Husnul Khaira, abang sepupu Rusdy dan kakak ipar Nurhajjah Keumala. Terimakasih selalu memberi dukungan, membantu penulis dan menjaga penulis selama berada diperantauan sampai ditahap menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan memotivasi penulis untuk terus melanjutkan pendidikan hingga saat ini.
7. Kepada diri penulis sendiri yaitu Noura Hasna, yang telah mampu berusaha keras dan bertahan dikala kesulitan. Aspresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup walaupun sering putus asa atas apa yang diusahakan. Terimakasih atas semangat, kerja keras, dan perjuangan dalam perjalanan tempuhan pendidikan dan penyusunan skripsi ini. Semoga ini menjadi kebaikan bagi diri sendiri, dan kebaikan bagi masa depan.
8. Kepada Putri Rahila dan Rahmi Juniarisma selaku sahabat penulis yang selalu membantu dan selalu memberikan semangat selama perkuliahan penulis dan terimakasih telah menjadi teman curhat penulis. Semoga selalu diberikan kesehatan dan selalu menjadi sahabat penulis sampai jannah.
9. Kepada teman-teman Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah membantu, berkontribusi dan berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian skripsi ini.

Banda Aceh, 03 Febuari 2025

Penulis



Noura Hasna

NIM. 210206011

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Operasional.....	6
G. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	7
H. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
1. Definisi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
2. Fungsi dan Prinsip-prinsip Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
3. Komponen-komponen Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	21
B. Kepuasan Pemustaka.....	24
1. Definisi Kepuasan Pemustaka	24
2. Faktor-faktor yang Mengaruhi Kepuasan Pemustaka	25
3. Pentingnya Kepuasan Pemustaka.....	28

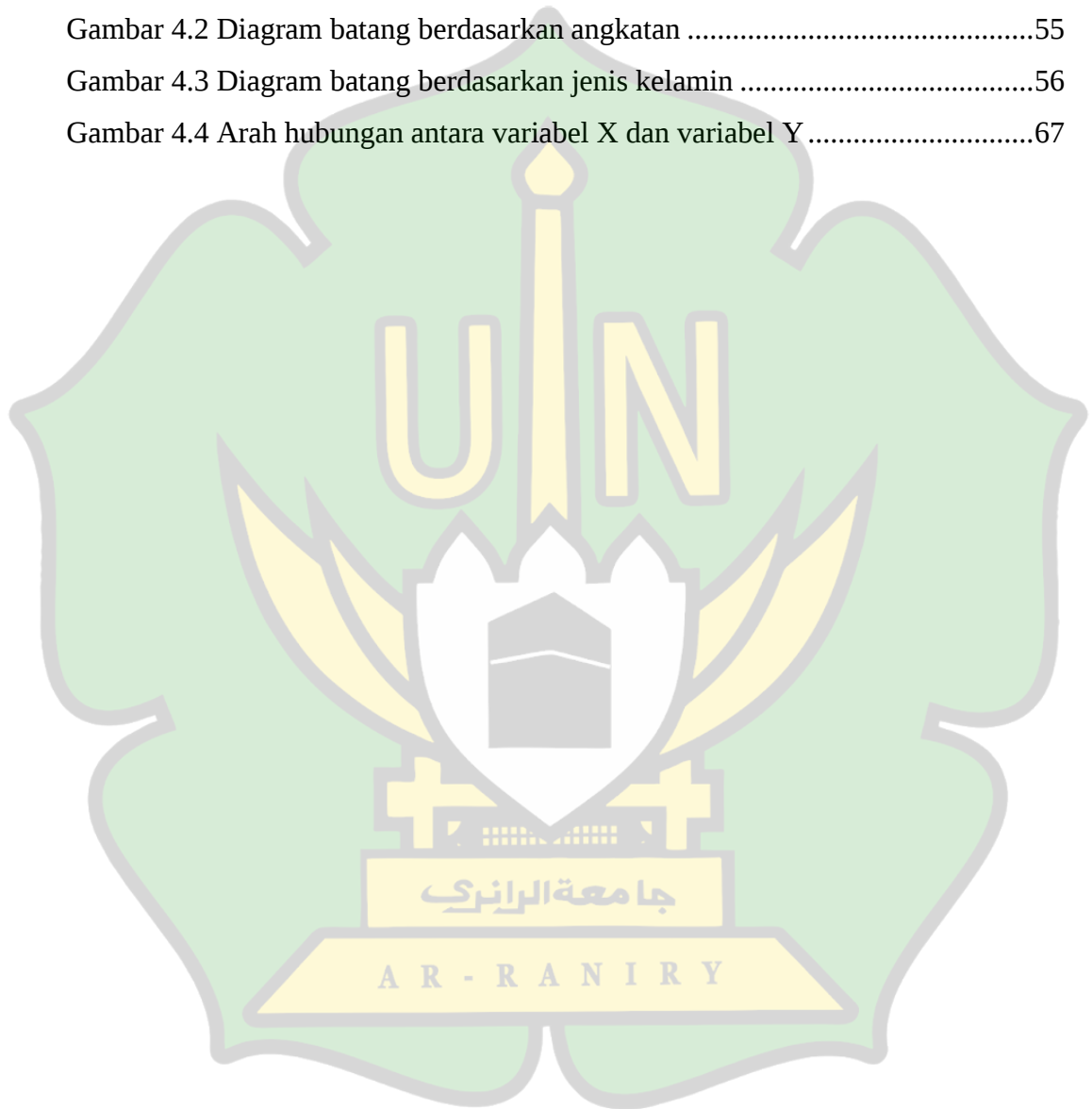
C. Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka	29
D. Kerangka Berfikir.....	31
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Variabel Penelitian.....	35
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
E. Subjek dan Objek Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Tahap-tahap Penelitian.....	40
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
J. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Lokasi Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	55
C. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Sebaran Item Instrumen Layanan Perpustakaan	39
Tabel 3.3 Sebaran Item Instrumen Kepuasan Pemustaka	39
Tabel 3.4 Uji Coba Validitas Item dan Pearson Variabel X	42
Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Item dan Pearson Variabel Y	42
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X	43
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y	44
Tabel 3.9 Interpretasi Data Berdasarkan Nilai Presentase	46
Tabel 4.1 Data Staf Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	51
Tabel 4.2 Ruangan yang tersedia	52
Tabel 4.3 Fasilitas	52
Tabel 4.4 Sarana Penyimpanan Katalog	53
Tabel 4.5 Sarana Lainnya.....	54
Tabel 4.6 Jam Operasional.....	54
Tabel 4.7 Lama dan Jumlah Peminjaman	54
Tabel 4.8 Karakteristik sampel berdasarkan angkatan.....	55
Tabel 4.9 Karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.11 Uji Linearitas.....	58
Tabel 4.12 Sumber Interpretasi Variabel X.....	60
Tabel 4.13 Output One Sample T-Test Variabel X.....	60
Tabel 4.14 Sumber Interpretasi Variabel Y	62
Tabel 4.15 Ouput One Sample T-Tes Variabel Y	63
Tabel 4.16 Output Entered Removed.....	64
Tabel 4.17 Output Model Summary.....	65
Tabel 4.18 Output Anova.....	65
Tabel 4.19 Output Coefficients	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	50
Gambar 4.2 Diagram batang berdasarkan angkatan	55
Gambar 4.3 Diagram batang berdasarkan jenis kelamin	56
Gambar 4.4 Arah hubungan antara variabel X dan variabel Y	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	76
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	78
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 5. Hasil (Uji Coba) SPSS Validitas Instrumen Variabel X dan Variabel Y	82
Lampiran 6. Hasil (Uji Coba) SPSS Reliabilitas Instrumen Variabel X dan Variabel Y	87
Lampiran 7. Tabulasi Data Layanan Perpustakaan (Variabel X)	88
Lampiran 8. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)	91
Lampiran 9. Hasil Uji SPSS Validitas Penelitian Variabel X dan Variabel Y	94
Lampiran 10. Hasil Uji SPSS Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	99
Lampiran 11. One Sample T-Test Variabel X	100
Lampiran 12. One Sample T-Test Variabel Y	101
Lampiran 13. Hasil Uji SPSS Normalitas Penelitian Variabel X dan Y.....	102
Lampiran 14. Hasil Uji SPSS Regresi Linear Sederhana Variabel X dan Y	103
Lampiran 15. Tabel r-Product Moment	104
Lampiran 16. T tabel.....	105
Lampiran 17. F tabel	106
Lampiran 18. Biodata Peneliti.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan sebuah lembaga yang tugasnya meliputi mengumpulkan, mengelola, mengorganisasi atau mengatur koleksi dan menyebarluaskan sebuah informasi kepada pemustaka.¹ Pada dasarnya perpustakaan merupakan tempat sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang bisa didapati oleh siapapun. Informasi tersebut dapat berupa karya cetak ataupun elektronik. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai fasilitator sumber informasi yang mendukung kegiatan civitas akademik seperti kegiatan Tri Dharma (Pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat).²

Perpustakaan memegang peran penting dalam memenuhi kepuasan pemustaka. Perpustakaan dapat memberikan layanan, fasilitas, tata ruang, koleksi dan kualitas jasa sesuai dengan harapan pemustaka. Apabila harapan pemustaka tidak terpenuhi maka pemustaka akan kecewa. Dalam usaha untuk mencapai kepuasan pemustaka, perpustakaan harus menyediakan layanan berkualitas yang memenuhi kebutuhan pemustaka. Kepuasan pemustaka dicapai ketika harapan pemustaka mengenai kualitas layanan perpustakaan dipenuhi atau dilampaui oleh kualitas layanan itu sendiri. Kepuasan pemustaka ditandai dengan seberapa besar kualitas layanan yang ditawarkan dan diberikan oleh perpustakaan. Pemustaka yang puas ditandai dengan digunakannya secara berulang produk/jasa, merekomendasikan kepada pemustaka lain untuk menggunakan produk/jasa perpustakaan, dan pemustaka datang kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan dan diberikan.³

¹ Veni Fitria, "Pengaruh Strategi Komunikasi Dan Layanan Prima Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh", Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2022), hlm.1

² Iwan Sopwandin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi: Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital*, (Bogor: Guepedia, 2021), hlm.32

³ Ithqun, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry", Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2020), hlm.2

Davidow dan *Uttah* mengemukakan bahwa layanan adalah upaya mempertinggi kepuasan pelanggan. Layanan yang baik adalah yang dapat memuaskan dan bahkan melampaui harapan pelanggannya. Oleh karena itu, pentingnya pemusatan perhatian pada pelanggan sehingga muncul istilah “*Customer is the king*”.⁴

Menurut *Berry* dan *Parasuraman* dalam penelitian *Aryanto* membagi lima indikator yang disebut *SERVEQUAL* meliputi *Tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan sarana prasarana lembaga, fasilitas, komputer, sarana komunikasi serta penataan koleksi; *Reliability* (keandalan) yakni pemberian layanan berdasarkan sesuatu yang telah ditetapkan dengan akurat dan terpercaya; *Responsiviness* (daya tanggap) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan bantuan pelanggan dengan cepat dan tepat dalam menjelaskan sebuah informasi; *Assurance* (jaminan) adalah wawasan ilmu, etika, kesopan-santunan, serta kemampuan petugas layanan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan; *Empathy* (empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan.⁵

Disisi lain keberhasilannya suatu perpustakaan dapat diukur melalui pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Kita dapat menentukan apakah perpustakaan telah menyediakan layanan yang berkualitas dengan melihat kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan perpustakaan dalam kegiatannya. Hal ini dikarenakan pemustaka menjadi indikator keberhasilan atas apa yang dilakukan perpustakaan.

Menurut *Lana Hs* mengemukakan kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, akses lebih mudah, murah, akurat dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, dan waktu pelayanan.⁶

⁴ Iwan Sopwandin, *Manajemen...*, hlm.43

⁵ Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401-412.

⁶ Veni Fitria, *Pengaruh Strategi Komunikasi...*, hlm.3

Berdasarkan observasi awal yang penulis laksanakan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry tercatat sebanyak 38.829 judul (koleksi) dan 100.866 judul eksamplar. Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki luas area sebesar 4.000 m² dan memiliki sarana dan prasarana seperti komputer, WI-FI, AC, meja, kursi, juga koleksinya yang memadai. Namun, terdapat keluhan dari pengunjung seperti keterbatasan koleksi terbaru, penataan buku yang tidak rapi, terkadang akses WI-FI juga menjadi masalah dan lambat, Selain itu ada karya ilmiah sudah diunggah ke repository namun tidak bisa dilihat dan dibaca sepenuhnya. Respon dari pustakawan yang cukup singkat dalam penyampaian informasi. Dan dari segi fasilitas seperti beberapa komputer yang tidak bisa beroperasi. Oleh sebab itu, perpustakaan telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan layanan guna meningkatkan kepuasan pemustaka. Seperti mereka menyediakan media sosial dan E-Library untuk mempermudah para pengunjung mencari buku selain ada di rak perpustakaan.⁷

Hal ini sejalan juga dengan wawancara yang dilakukan kepada pengunjung perpustakaan UIN Ar-Raniry, seperti yang diungkapkan oleh Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Putri mengungkapkan beberapa permasalahan, seperti koleksi bukunya terbatas dan kurang banyak referensi yang dirujuk, dari akses internet seperti WIFI juga lambat.⁸ Demikian juga dari keluhan Sinta Ulandari juga sama mengenai koleksi buku yang kurang lengkap, petugas kurang senyum dan ruangan yang tidak leluasa.⁹ Sama hal nya keluhan dari Sasqia dia mengungkapkan koleksi bukunya keluaran lama (tidak update), penataan buku yang kurang rapi, akses karya ilmiah dari repository kadang ada yang terkunci dan dari segi layanan teknologi saat mahasiswa harus scan barcode saat masuk dipergustakaan juga kadang berfungsi atau kadang tidak berfungsi.¹⁰

⁷ Wawancara dengan Fahrurrazi, Pustakawan UIN Ar-Raniry pada tanggal 30 November 2024 di Banda Aceh

⁸ Wawancara dengan Putri Rahila, Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada tanggal 31 November 2024 di Banda Aceh

⁹ Wawancara dengan Sinta Wulandari, Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada tanggal 31 November 2024

¹⁰ Wawancara dengan Sasqia, Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada tanggal 31 November 2024

Penelitian mengenai layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, namun belum ada penelitian yang secara khusus menguji pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka yang difokuskan kepada Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Penelitian oleh Maretta Ginting dkk. (2023) meneliti pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan pemustaka Pascasarjana UMSU dengan metode kuantitatif deskriptif dan *simple random sampling*. Analisis regresi menunjukkan keunggulan layanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Penelitian oleh Emmanuel Baffour dkk. (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di Universitas Jiangsu. Meski pengguna umumnya puas, perbaikan layanan tetap diperlukan untuk memenuhi harapan dan menarik lebih banyak pemustaka.

Berdasarkan peneliti terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka baik dari kualitas layanan, penanganan keluhan, maupun ketersediaan fasilitas yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diberikan perpustakaan maka semakin baik pula kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan layanan perpustakaan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kepuasan pemustaka, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

Bersarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti perlu mengadakan penelitian di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh mengenai **“Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Layanan Perpustakaan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
3. Apakah Layanan Perpustakaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, terarah, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini berkaitan kepuasan pemustaka yang difokuskan pada Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam mulai dari angkatan 2021, 2022, 2023 dan 2024.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat Layanan Perpustakaan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk menganalisis tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Manfaat Penelitian**1. Manfaat Teoritis**

- a. Mendorong Mahasiswa untuk selalu mengembangkan dan mencari ilmu, salah satunya adalah perpustakaan sebagai fasilitas dan wadah ilmu pengetahuan.

- b. Memberikan kepuasan lebih baik pada pemustaka agar selalu berkunjung ke Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat memberikan pemasukkan Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam memaksimalkan manajemen layanan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- b. Bagi pihak perpustakaan, kajian ini menjadi bahan evaluasi terkait pelayanan yang selama ini diberikan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh kepada mahasiswa, sehingga dapat mengambil kebijakan layanan yang lebih baik.

F. Definisi Operasional

1. Layanan Perpustakaan

Menurut *Lovelock dan Wright*, layanan (*service*) adalah tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima layanan tersebut.¹¹

Layanan perpustakaan menurut *Rahmah* adalah salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam menyelenggarakannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan antara lain fasilitas, koleksi, dana, teknologi, sarana dan prasarana.¹²

Jadi, dapat disimpulkan layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang memberikan manfaat melalui perubahan bagi penerimanya. Layanan perpustakaan sendiri adalah kegiatan yang memerlukan perencanaan agar dapat

¹¹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm.16

¹² Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenamedia, 2018), hlm. 2

menghubungkan pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan, dan harus didukung oleh berbagai unsur seperti fasilitas, koleksi, dana, teknologi, serta sarana dan prasarana.

2. Kepuasan Pemustaka

Kotler mendefinisikan kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, seseorang akan merasa senang jika apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya, seseorang akan merasa sangat senang jika apa yang dirasakan melebihi harapannya, dan apabila seseorang kurang senang atau kecewa jika apa yang dirasakan kurang dari harapannya.¹³

Menurut Lasa Hs mengemukakan kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan setelah membandingkan harapan dengan kinerja atau hasil, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, akses mudah, murah, cepat, tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali informasi dan waktu layanan.¹⁴

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah seorang pemustaka yang merasa senang atau kecewa terhadap kinerja/ hasil/jasa yang digunakan sepadan dengan harapan atau bahkan melebihi harapannya.

G. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Pada kajian ini, penulis melakukan beberapa penelusuran pada beberapa kajian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Walaupun demikian terdapat beberapa perbedaan antara penulisan ini dengan sebelumnya.

Pertama, Penelitian oleh Mutia Uswatun Hasanah (2023) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh” menunjukkan bahwa

¹³ Shiratul Nafsiha, “Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora, 2023), hlm.30

¹⁴ Ithqun, *Analisis Kepuasan Pengguna.....*, hlm. 13

terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa. Dengan pendekatan kuantitatif dan teknik random sampling, data dikumpulkan melalui angket dan dianalisis secara statistik. Hasilnya menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 (kategori cukup kuat) dan t-hitung 7,826 > t-tabel 1,661, yang mengindikasikan bahwa pelayanan perpustakaan berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas tersebut.

Kedua, Penelitian Munawarah (2019) tentang “Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Hasil penelitian menunjukkan koefesien korelasi sebesar 0,754 dan koefesien determinasi 56% yang berarti perilaku layanan tenaga perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Uji hipotesis juga mendukung adanya hubungan positif yang signifikan antara perilaku layanan petugas perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan tersebut.

Ketiga, Penelitian Maretta Ginting dkk. (2023) menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik random sampling untuk menganalisis pengaruh *service excellence* dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UMSU. Hasilnya menunjukkan kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pemustaka.

Keempat, Penelitian oleh Okta Nur Amalia dan Lydia Christiani (2020) menganalisis tingkat “Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang” menggunakan metode LibQUAL+™. Survei kuantitatif dilakukan pada 255 mahasiswa sebagai sampel dari total 4.584 populasi. Penelitian mengukur kualitas pelayanan melalui tiga aspek utama: *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas pada aspek *Affect of Service*, namun kurang puas pada aspek *Information Control* dan *Library as Place*. Meski demikian, skor *Superiority Gap* yang negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih dinilai baik dan berada dalam batas toleransi pemustaka.

Kelima, Penelitian Muchammad Zuli Aryanto dan Bambang Suratman (2021) menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan meliputi lima variabel *Servequal* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berada pada kategori baik, dengan pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pemustaka. Uji statistik menegaskan bahwa nilai *t*-hitung (4,447) lebih besar dari *t*-tabel (1,973), dan nilai *F*-hitung (56,994) lebih besar dari *F*-tabel (2,26), sehingga hipotesis diterima bahwa kelima variabel pelayanan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Keenam, Penelitian oleh Emmanuel Baffour dkk.(2021). “Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students Perspectives” meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan akademik di Universitas Jiangsu. Dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen, diperoleh 283 responden melalui teknik sampling acak sederhana. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dan kualitas layanan perpustakaan. Meskipun secara umum pengguna merasa puas, peneliti juga menyoroti perlunya peningkatan pada beberapa aspek layanan untuk lebih memenuhi harapan pemustaka dan menarik lebih banyak pengguna.

Dari penelitian terdahulu diatas dapat kita ketahui bahwa kesamaan pada penelitian yaitu keterkaitannya kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan atau ditawarkan oleh perpustakaan. Agar tidak terjadi kesamaan maka dari penulis akan meneliti tentang bagaimana perpustakaan menganalisis pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dengan beberapa angkatan mulai tahun angkatan 2021, 2022, 2023, dan 2024. Sehingga penulis akan berusaha dalam penyempurnaan pembahasan yang tidak terdapat dari penelitian-penelitian diatas yaitu pada aspek layanan perpustakaan dalam memperhatikan dan meningkatkan

kepuasan pemustaka pada Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam (MPI) agar tetap selalu menggunakan jasa Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini menggunakan sistem penulisan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I adalah pendahuluan yang berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian. Pada bagian ini berisikan landasan dan mekanisme penelitian yang diuraikan secara berurutan mulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian terdahulu yang relevan, dan ditutup dengan sistematika penulisan.

BAB II peneliti menguraikan tentang landasan teori yang berfungsi sebagai kajian teoritis dan penguat materi tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul yaitu Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III akan dibahas mengenai uraian tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, tahap-tahap penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV dibahas hasil penelitian yang berisi tentang gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V yakni penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.