

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

TEUNGKU GEUBRINA REZEKY

190503039

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS UIN AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH**

2025 M/1446

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP LOYALITAS
MAHASISWA UNIVERSITAS UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata Satu (S1)
Ilmu Perpustakaan**

Diajukan Oleh:

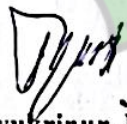
TEUNGKU GEUBRINA REZEKY

NIM. 1905003039

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

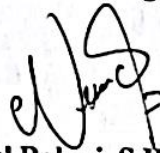
Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



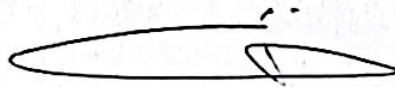
**Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002**

Pembimbing II



**Nurul Rahmi, S.IP., M.A
NIPPPK. 1992073120232120039**

Disetujui oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP. 197711152009121001**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan
Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada hari/Tanggal:
Jumat/ 22 Agustus 2025
28 Shafar 1447 Hijriah

Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua

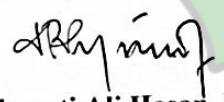
Sekretaris

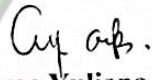

Drs. Syukrinur, M.L.I.S.
NIP. 196801252000031002


Nurul Rahmi, S.I.P., M.A.
NIPPPK.1992073120232120039

Penguji I

Penguji II

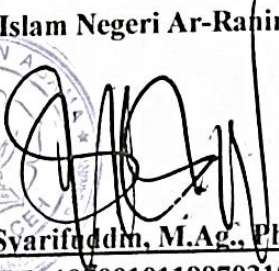

Nurhayati Ali Hasan, M.L.I.S.
NIP.197307281999032002


Cut Putroe Yuliana, M.I.P.
NIP.198507072019032017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh




Svarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Teungku Geubrina Rezeky
NIM : 190503039
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa UIN Ar-Raniry

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 22 Agustus 2025

Penulis,



Teungku Geubrina Rezeky
NIM. 190503039

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**. Shalawat dan salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan pencerahan bagi kita umatnya, sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Skripsi ini penulis susun untuk melengkapi sebagian syarat dalam menyelesaikan jenjang Pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada orang tua tercinta Ayahanda Mahdi dan Ibunda Liana Safrida yang telah bersusah payah membesarkan dan membimbing penulis dengan limpahan kasih sayang, doa, pengorbanan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sampai penulis bisa menjalankan kuliah hingga selesai.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada kepada adek Teungku Muammar Khadafi, adek Teungku Zahra Balqis, beserta seluruh keluarga besar penulis, dengan tulus penulis ucapkan terima kasih atas curahan kasih sayang, doa, nasihat, motivasi dan dukungan materil selama penulis menempuh studi di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada Rektor dan Wakil Rektor serta segenap Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah menyediakan fasilitas penunjang perkuliahan dengan baik

sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan lancar.

Terima kasih kepada Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS, selaku Pembimbing Pertama dan Ibuk Nurul Rahmi. S.IP., M.A, selaku Pembimbing Kedua yang telah sabar, meluangkan waktunya, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penelitian skripsi ini, serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membekali kami dengan ilmu yang bermanfaat mulai dari awal semester hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan urusan perkuliahan ini dengan baik.

Selanjutnya, tidak lupa pula terima kasih peneliti ucapkan kepada para sahabat seperjuangan yang sangat peneliti banggakan yang selalu setia mendukung, mensupport apa yang selama ini penulis hadapi. Terimakasih kepada Rahmad Wira Syahputra, Mizar Al baihaqy, Izzati Maghfira, Jihanul Sabira, Siti Rahmah, Alifiana Aulia, C Muhammad Azza, Ryand Abdul Aziz, Armico Putra Ariga serta seluruh keluarga besar Ilmu Perpustakaan leting 19 yang selalu memberikan motivasi, saran terbaik yang penulis butuhkan dan menyemangati dikala mental sedang down, terimakasih untuk kebersamaan kita.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi isi maupun penelitiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan jasa yang disumbangkan oleh semua pihak. Aamiin.

Banda Aceh, 18 Agustus 2025

Penulis,

Teungku Geubrina Rezeky
NIM. 190503039

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Layanan Perpustakaan	10
C. Kualitas Pelayanan	12
D. Loyalitas Mahasiswa	17
E. Kualitas Layanan dan Loyalitas Mahasiswa.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Hipotesis.....	28
E. Validitas dan Realiabilitas	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
C. Deskripsi Data Penelitian	40
D. Uji Korelasi dan Regresi Linear Sederhana	42
E. Pengujian Hipotesis	43
F. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	54



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas	40
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	41
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Coba Korelasi Pearson	42
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Coba Goodness of Fit (R^2).....	43
Tabel 4.9 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	44



DAFTAR BAGAN

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry	36
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2: Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3: Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Lampiran 4: Kuesioner (Angket)
- Lampiran 5: Tabulasi untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6: Hasil Pengujian Validitas
- Lampiran 7: Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 8: Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 9: Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa UIN Ar-Raniry.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap loyalitas mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui angket, dan dokumentasi. Dalam menentukan sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 98 responden yang diambil dari 5.365 populasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan analisis deskriptif, berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata 67,84 dengan standar deviasi 8,12. Sedangkan pada tingkat loyalitas mahasiswa terhadap perpustakaan berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata 39,26 dengan standar deviasi 4,67. Dari hasil uji hipotesis deskriptif terbukti bahwa H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas UIN Ar-Raniry. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas UIN Ar-Raniry. Dari hasil uji korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif dan kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas mahasiswa ($r = 0,756$, $p < 0,01$) artinya, setiap peningkatan 1 poin skor kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 0,397 poin. Nilai R^2 sebesar 0,572 menunjukkan bahwa 57,2% variasi loyalitas mahasiswa dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain. Uji t menunjukkan pengaruh signifikan ($t_{\text{hitung}} = 8,822 > t_{\text{tabel}} = 1,984$, $p = 0,000$), sehingga hipotesis alternatif diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi juga tingkat loyalitas mahasiswa.

(Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Mahasiswa)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan Tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumberdaya manusia yang unggul, mampu bersaing dalam bidangnya. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Karena perpustakaan adalah tempat di mana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku. Perpustakaan yang modern memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan menyajikan informasi kepada pengguna baik dalam bentuk cetakan maupun dalam bentuk elektronik.

Terdapat beberapa unsur terpenting di perpustakaan guna menunjang operasional perpustakaan, diantaranya adalah pustakawan. Pustakawan menurut UU No 43 Tahun 2007 adalah seorang profesional yang bekerja di perpustakaan yang memiliki kompetensi didapatkan melalui pendidikan dan/atau pelatihan dengan memiliki tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan.¹ Dengan landasan tersebut berarti bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga atau institusi yang mengelola informasi secara profesional berguna untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.²

Kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi jika perpustakaan dapat memberikan layanan, fasilitas, tata ruang, koleksi dan pustakawan di perpustakaan tersebut sesuai dengan harapan pemustaka. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar

¹ Triana Santi, 'Keterampilan Teknis Pustakawan', *Jurnal Iqra*, Vol. 06, No. 01 (Mei 2012): 38-44.

² Anton Risparyanto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Loyalitas Pemustaka dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka', *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 8 No.1 (2017): 51-64.

pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.³

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴ Berbagai jenis layanan tersedia di perpustakaan. Jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan bergantung pada jenis, tujuan, dan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan berbagai jenis layanan. Secara garis besar layanan yang ada di perpustakaan ada dua, yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis berkaitan dengan persiapan sebelum bahan pustaka disajikan, mulai dari pengadaan, pengolahan, dan pelestarian bahan pustaka. Sedangkan layanan pembaca adalah layanan yang berhubungan dengan pelayanan jasa perpustakaan. Layanan ini antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi/rujukan, layanan terbitan berkala, layanan pendidikan pemustaka, layanan penelusuran, layanan multimedia, layanan fotokopi, layanan peminjaman antar perpustakaan, dan sebagainya.

Perpustakaan yang baik harus mampu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam hal ini adalah pemustaka. Kepuasan yang diperoleh tentu sangat berpengaruh pada loyalitas pemustaka itu sendiri. Sehingga semakin baik pelayanan perpustakaan akan berefek pada loyalitas pengunjung, usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Dengan demikian perpustakaan dapat menumbuhkan citra yang positif bagi pemustaka sehingga hal ini dapat membuat pemustaka ingin datang kembali ke perpustakaan dan merekomendasikan perpustakaan tersebut kepada orang lain. Hal ini dapat menumbuhkan loyalitas pemustaka pada perpustakaan.

³ Mohammad Assegaff, 'Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal EKOBIS*, Vol. 10, No. 2, (2009).

⁴ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2001).

Loyalitas Kunjungan Pemustaka adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pemustaka yang berkomitmen.⁵ Loyalitas kunjung pemustaka dapat dilihat dari kunjungan pemustaka yang tetap konsisten untuk melakukan pembelian produk atau jasa di perpustakaan. Loyalitas pemustaka berawal dari pelayanan yang memuaskan, sehingga pemustaka menjadi setia atau loyal terhadap jasa atau layanan yang digunakan. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan perlu mengetahui sejauh mana kepuasan pemustaka akan layanan yang dimanfaatkan, karena kepuasan ataupun ketidakpuasan pemustaka akan mempengaruhi perilaku pemustaka selanjutnya. Salah satu contoh pengaruh positif dari perilaku pemustaka yaitu mengarahkan dan mempengaruhi orang lain untuk menggunakan atau memanfaatkan layanan tersebut. Dengan demikian, perpustakaan akan merasa diuntungkan apabila terdapat pemustaka yang merasa puas secara emosional terhadap pelayanan digunakan.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang sangat memiliki peranan penting sebagai sarana pemenuhan kebutuhan informasi yang diinginkan oleh civitas akademika. Berbagai macam sumber informasi dari berbagai sumber dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penambahan informasi oleh pemustaka dan berbagai macam layanan yang diberikan guna mengembangkan kualitas pustakawan maupun pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Namun untuk mencapai loyalitas pemustaka itu tidaklah mudah. Hal ini terlihat dengan belum maksimalnya peningkatan kualitas pelayanan dan masih kurang puasnya mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas UIN Ar-Raniry. Berdasarkan hasil penelitian awal peneliti melalui metode observasi dan wawancara dengan beberapa orang mahasiswa, keluhan-keluhan dan ketidakpuasan mereka terhadap Perpustakaan Universitas UIN Ar-Raniry sangat beragam seperti masalah informasi yang ada saat sekarang ini banyak masalahnya. Selain itu layanan pencari koleksi buku melalui sistem tidak menampilkan buku

⁵ Yupi Yuliawati, 'Pengaruh Motivasi dan Sikap terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Jonas Photo', *Strategic: Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, Vol. 11, No. 20, (Desember, 2016): 11-14, doi.org/10.17509/strategic.v16i2.7072

yang dicari, tetapi ketika dicari ke rak buku, buku tersebut ada. Tidak hanya itu saja, terkadang buku yang ditelusuri juga masih dalam status dipinjam, tetapi ketika ditelusuri ke rak buku, buku tersebut ada.

Lebih lanjut peneliti melakukan wawancara dengan mahasiswa lainnya, sistem informasi tidak dapat digunakan karena seringnya *data base* mengalami kerusakan atau *error*, Kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan selain itu, koneksi internet yang lambat, sehingga pencarian *electronic journal* menjadi lama. Banyaknya keluhan-keluhan dari mahasiswa tersebut berpengaruh pada proses pelayanan yang diberikan dan membuat mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Disamping itu juga disebutkan bahwa kualitas layanan dari suatu instansi atau perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (konsumen). Artinya apabila kualitas layanan suatu instansi atau lembaga akan menentukan kepuasan pelanggan atau pemustaka dan berimplikasi terhadap loyalitas untuk melakukan transaksi ulang.⁶

Merujuk penjelasan di atas, penelitian ini melakukan kajian yang sangat penting dalam bidang layanan jasa informasi yang terdapat di perpustakaan. Kajian ini mendapat perhatian yang luas para pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan informasi, supaya dapat melakukan layanan baik dan efisien dalam memanjakan pemustaka. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Mahasiswa di UIN Ar-Raniry”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry?

⁶ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009).

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian pada penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mahasiswa di UIN Ar-Raniry?

C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil Penulisan ini dapat menambah khazanah baru terhadap pengetahuan ilmu perpustakaan. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan bahan rujukan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut terkait objek kajian ini.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan untuk pengembangan perpustakaan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan loyalitas kunjungan pemustaka pada perpustakaan

E. Penjelasan Istilah

1. Pelayanan

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, Menurut Kasmir, pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi (kumpulan orang) untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, tindakan tersebut dapat diketahui melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan dan melayani mereka berupa tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan akan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan⁷.

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang kepada pelanggannya, dengan pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi keinginan setiap pelanggan. Perusahaan atau organisasi penyedia jasa

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), hlm. 15.

dituntut untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan dan loyalitas penggunaannya. Menurut Haryono, perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pemustakanya, karena semakin baik pelayanannya maka semakin tinggi penghargaan yang diterima oleh perpustakaan⁸. Sebuah perpustakaan dikatakan baik dan berkualitas apabila memiliki kriteria anatara lain :1. Koleksi yang relavan, actual dan akurat, 2. Tenaga yang berkualitas dan professional, 3. Sistem pelayanan yang cepat, 4. Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Serta perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustakanya dan keberhasialan menunjukan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pemustaka merasa puas terhadap layanannya⁹.

Sedangkan menurut Lancaster mengemukakan kepuasan pemakai terhadap suatu layanan perpustakaan antara lain : 1. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna, 2. Responsif terhadap setiap keinginan pemakai, 3. Kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik, 4. Akses terhadap informasi yang dicari relative muda, cepat dan akurat, dan 5. Ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman¹⁰.

Berdasarkan penjelasan pada teori diatas bahwa perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi dapat diharapkan yang berkualitas dengan tersediannya koleksi yang relavan dan actual bagi penggunaannya, tenaga pustakawan yang professional dalam menjalankan tugasnya dengan mengeluarkan kompetensi yang

⁸ T. Haryono, *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: BPFE, 1998), hlm. 24.

⁹ Agus Riyanto, Yermias T. Keban dan Ratminto, 'Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta'. (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta), *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor 1, 2004.

¹⁰ Nurlela dan Maksum, 'Akses Informasi dan Persepsi Beserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan', *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 13, No. 2, (2004): 33-40.

dimiliki sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memperkecil kemungkinan kesalahan dan perpustakaan juga harus didukung oleh fasilitas atau peralatan yang menunjang dalam memberikan pelayanan seperti pengguna peralatan modern dan canggih sehingga akan mempercepat pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya sesuatu, atau derajat atau taraf mutu. Kualitas juga dapat diartikan sebagai sifat atau karakteristik apa pun, baik individual maupun generic. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Pelayanan dapat berupa tindakan atau jasa yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Lasa Hs pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.¹¹ Kualitas layanan yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah usaha memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan di perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry.

3. Loyalitas Mahasiswa

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik. Kata lain dari loyal memiliki beberapa makna yang serupa seperti:

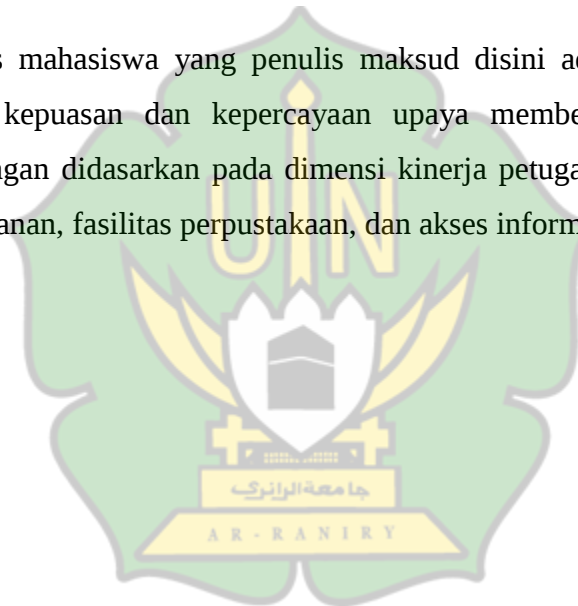
1. Setia, ialah menunjukkan sikap teguh dalam menjalin hubungan, baik itu dalam pertemanan, percintaan, atau hubungan profesional.
2. Patuh, ialah menunjukkan sikap taat terhadap aturan, perintah, atau otoritas.
3. Taat, ialah sama dengan patuh, menekankan pada kepatuhan dan ketundukan.

¹¹ HS Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book, 2007).

4. Teguh, ialah menunjukkan sikap yang kuat dan tidak mudah terpengaruh, serta konsisten dalam pendirian.
5. Berbakti, ialah menunjukkan pengabdian dan kesetiaan yang mendalam, seringkali terkait dengan hubungan keluarga atau negara.

Sedangkan loyalitas Mahasiswa adalah sikap seseorang yang memiliki keinginan untuk ikut serta dalam melakukan pengembangan di perpustakaan dengan mengunjungi perpustakaan secara berulang kali, memberikan saran untuk perbaikan sarana dan prasarana, merekomendasikan bahan bacaan kepada pemustaka lain, dan ikut melestarikan perpustakaan dengan sikap yang loyal atau setia¹².

Loyalitas mahasiswa yang penulis maksud disini adalah kesetiaan untuk menunjukkan kepuasan dan kepercayaan upaya memberikan kepuasan bagi pemustaka dengan didasarkan pada dimensi kinerja petugas perpustakaan dalam melakukan layanan, fasilitas perpustakaan, dan akses informasi.



¹² Erny Puspa, 'Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya', *Jurnal Pari*, Vol. 2, No. 2, (Desember 2016): 113-125.