

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

GUSNIATI

NIM. 140503137

Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M/1441 H**

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

Gusniati

**Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Nim :140503137

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP. 197701012006041004**

Pembimbing II



**Asnawi, M.IP
NIDN. 2022118801**

SKRIPSI

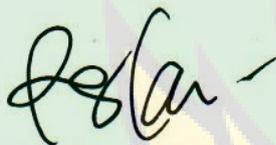
**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal
Rabu/24 Juli 2019
21 Zhu'l-Qai'dah 1440 H

Di
Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



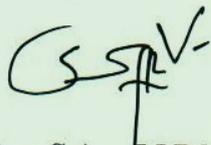
Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP. 197701012006041004

Sekretaris,



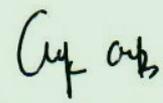
Asnawi, M.IP
NIDN. 2022118801

Anggota I,



Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP.197511022003122002

Anggota II,



Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh**



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gusniati

NIM : 140503137

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan perundang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 9 Juli 2019

nyataan,
Gusniati

NIM. 140503137

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah: apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier sederhana. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4521 pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh yang di ambil dengan teknik *Sampling Insidental*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar angket (kuesioner). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 3,027 + 0,216X$, dimana nilai konstanta $a = 3,027$ dan nilai $b = 0,216$ yang memiliki arti bahwa apabila semakin tinggi kualitas layanan (*service quality*) maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka untuk berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Sedangkan hubungan data nilai korelasi (r) sebesar 0,188 yang berarti memiliki hubungan yang tidak kuat atau lemah antara kualitas layanan dan kepuasan pemustaka, dan untuk besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,035, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel X dan Variabel Y sebesar sebesar 18,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain. Hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,871 < 1,984$, maka H_a ditolak dan H_o diterima. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara positif antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan. Hasil analisis data uji F (Simultan) menunjukkan bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $3,502 < 3,94$, maka juga tidak ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat serta karuni-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dari alamjahiliyyah menuju ke alam Islamiyah yaitu alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”**. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas AdabdanHumanioraUIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. namun penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun teknik penulisannya. oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan fikiran, berupa kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulis ini. pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Teristimewa ucapan terima kasih penulis terutama kepada keluarga yang yaitu Ayahanda (Intisal) dan Ibunda (Nur Asiah) yang tercinta berkat doa kasih sayang dan dukungan baik moril dan maupun materil sehingga dapat melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Kemudian ucapan terima kasih kedua adik tersayang Misliana dan Tia Rahmayuli, serta seluruh pihak keluarga makngoh Rusniar, makcik Jasmaniar, ayahlot Rahimi dan banyak Raliyah serta

keluarga besar lainnya atas doa, semangat dan dukungan mereka lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Prof. Dr.H.WarulWalidin, Ak. Ma., selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Bapak Fauzi Ismail, M.Si, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Ibu NurHayati Ali Hasan, M.LIS, selaku Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS, selaku Sekretaris Prodi S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ruslan, M.LIS, selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Asnawi, M.IP, selaku pembimbing II yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih tak lupa pula penulis ucapkan kepada ibu Cut Putro Yuliana, M.IP, selaku penasehat akademik yang telah memberi banyak nasehat kepada penulis dan memberikan arahan dari awal kepada penulis dalam penyusunan skripsi maupun yang lain.

Terima kasih juga kepada Seluruh Dosen bapak/ ibu dan asisten serta seluruh karyawan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah membekali dan mencurahkan penulis ilmu yang bermanfaat. Ucapan terima kasih yang tak lupa pula kepada seluruh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan kepada kepala, Pustawakawan serta karyawan yang telah membantu memberikan informasi dan data yang cukup banyak yang berkaitan dengan masalah yang telah diteliti.

Penulis ucapkan terima kasih juga kepada para sahabat tercinta, terkasih dan tersayang di jurusan Ilmu Perpustakaan khususnya unit 04 leting 2014, Rita Maizarida, Siti Nurhaliza, Wahyuni Sari, Ismiati, Nani Suriani Munthe, Sari Ayu, Mina, Evi Sulastri, Juliana, Elli Agustina dan Rahayu Risky, kak Siti Minira, Nur Fadhillah, Erni dan yang lainnya yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi dalam membantu penulis semasa dalam perjuangan menuju strata satu

(S1) ini. Kepada seluruh sahabat saya yang berada di kost Pink kak Ida Mailis, Fazriani, Dewi Rahmah, Sukma Avon, Arika dan kawan-kawa lainnya yang telah memberikan semangat kepada penulis serta banyak hal untuk memotivasi penulis selama penulis berada di masa pendidikannya. Ucapan terima kasih pula tak akan lupa kepada para sahabat KPM Jurong Peujeura Nadia sari, Cut Fitriani, kak Najihah, kak Zulaikha, Nur Imanda, Said Abral Akbar, Arafat Mursyid Amar, Charullah.M, Haliq Musnazi, Said Mutdasir, Andri Aprilian, Rifky Arahman dan Hasmaudin.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmad dan karunia-Nya dengan balsan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadah mereka diterim oleh Allah SWT sebagai amal yang mulia.

Di akhir tulisan ini, penulis sangat menyadari, bahwa penulisan skripsi ini sangat banyak kekurangannya. Penulis berharap penulisan skripsi ini bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Kepada Allah jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. Amin Ya rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 24 Juli 2019

جامعة الرانيري

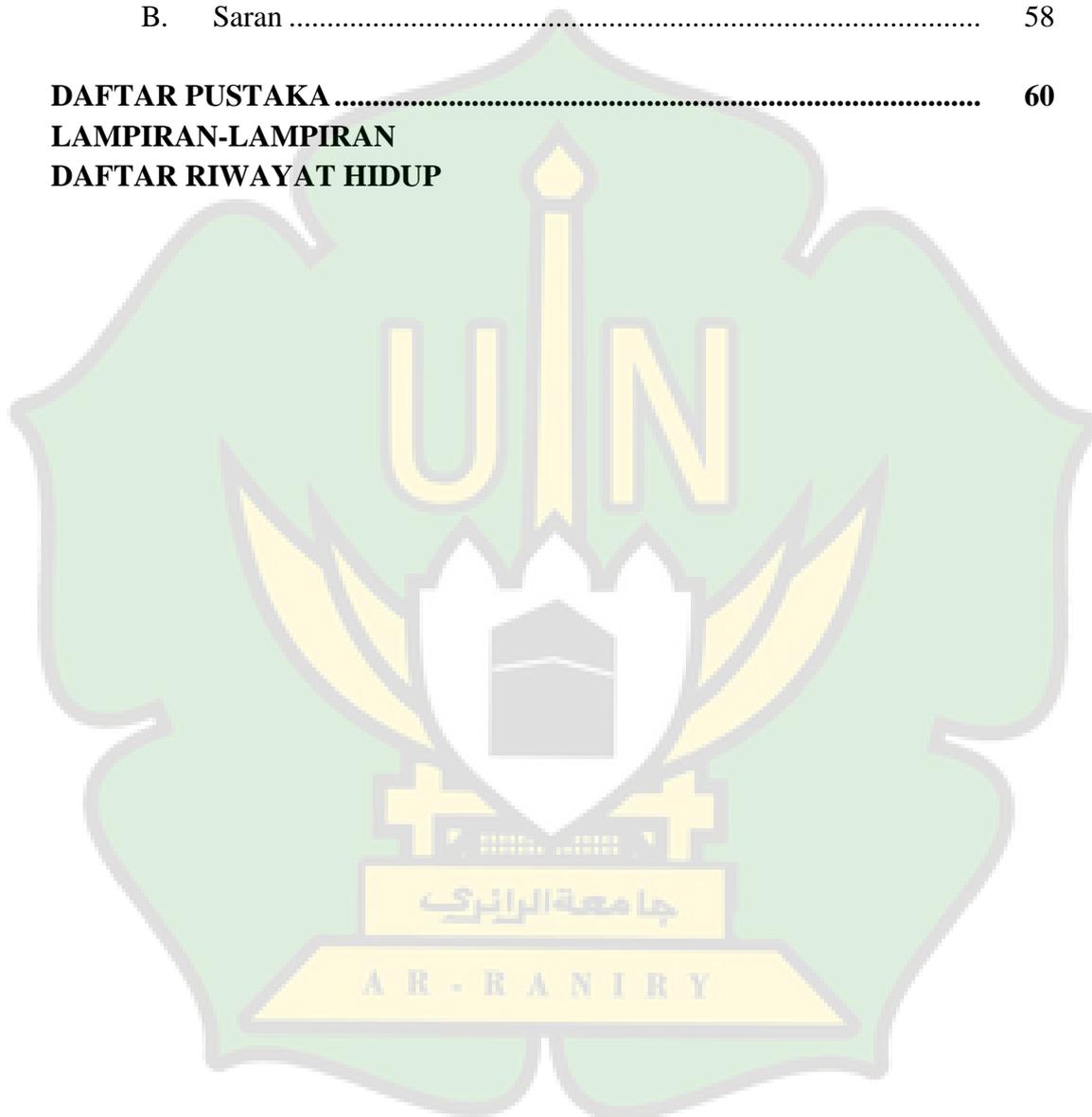
AR - RANIRY

Gusniati

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah.....	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Kualitas Layanan(<i>Service Quality</i>)Perpustakaan	14
1. Pengertian Kualitas Layanan(<i>Service Quality</i>) Perpustakaan.....	14
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan di Perpustakaan	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) Di Perpustakaan.....	19
4. Faktor Penentu Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Perpustakaan.....	21
C. KepuasanPemustaka	23
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	23
2. Indikator Kepuasan Pemustaka.....	24
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian.....	29
B. Lokasi danWaktu Penelitian	29
C. Hipotesis	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Validitas dan Reliabilitas	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	42

B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	35
Tabel 3.2 Variabel, Indikator dan Item Pada Kuesioner	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.3 Uji Validitas Perindikator	47
Tabel 4.4 Uji Validitas Keseluruhan	48
Tabel 5.5 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.6 Uji Validitas Pervariabel	49
Tabel 4.7 Model Summary	50
Tabel 4.8 Interpretasi Kuat dan Lemahnya Product Moment	51
Tabel 4.9 Uji Anova	52
Tabel 4.10 Variabel Entered/ Removed	53
Tabel 4.10 Coefecient	53

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustakaan, baik berupa buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi setiap pemakainya.¹

Sesuai dengan sebutannya, perpustakaan umum disediakan untuk masyarakat luas sebagai sarana belajar ilmu pengetahuan.² Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati untuk semua lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Undang-Undang RI Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang layanannya diperuntukan bagi masyarakat luas di wilayahnya masing-masing.

¹ Dian Rizky “Astuti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016), hlm. 1. di Akses melalui http://digilib.uin-suka.ac.id/23179/1/11470007_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf; tgl 09 Desember 2018, Jam 10: 12 WIB.

² Agus Rifai, *Perpustakaan Islam: Konsep, Sejarah, dan Kontribusinya Dalam Membangun Peradaban Islam Masa Klasik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 86.

Perpustakaan umum selain berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan informasi merupakan tempat strategis untuk dijadikan tempat komunitas berkumpul untuk sekedar berdiskusi mengenai pekerjaan, tugas sekolah atau kuliah, maupun masalah kehidupan sehari-hari. Perpustakaan umum selain menyediakan ruang baca, tetapi juga menyediakan ruang publik untuk berdiskusi. Di negara kita sebagian masyarakat umum masih menganggap perpustakaan hanyalah sebagai tempat kumpulan buku, bahkan masih ada masyarakat yang tidak pernah berkunjung ke perpustakaan, bahkan mereka tidak mengetahui lokasi perpustakaan umum.

Perpustakaan daerah selaku salah satu lembaga pelayanan publik perlu selalu berbenah diri. Upaya pembenahan adalah dengan memperhatikan kualitas layanannya. Perpustakaan umum dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Perpustakaan umum dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai seperti yang diinginkan oleh pemustaka. Perbaikan kualitas layanan perlu dilakukan oleh perpustakaan umum untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang terbaik untuk pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk lebih profesional sehingga didapatkan hasil yang optimal.³

Pelayanan perpustakaan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasi ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Perpustakaan

³Tika Ayuningtyas, “Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual DiPerpustakaan Umum Kota Madiun)”, di akses melalui <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lnfa3ead6d9efull.pdf>, pada tgl 07 Desember 2018, jam 09: 30 WIB.

memberikan berbagai jenis layanan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dan dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia agar dapat dimanfaatkan pengguna secara efektif dan efisien.⁴ Dengan adanya kualitas maka pengguna akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung didalam perpustakaan. Menurut Samosir dalam Andi Pandita, dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas itu dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna.⁵

Pemustaka adalah unsur terpenting dalam dalam proses kegiatan perpustakaan. Sedangkan kepuasan adalah perpepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan Pemustaka adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan.⁶

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (satisfaction). Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk

⁴Suhesti Ningsih, "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta", "*Jurnal Manajemen Dan Bisnis*" Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 15. No. 2 : (2011), hlm. 102. di Akses melalui Journals.Ums.Ac.Id/Index.Php/Benefit/Article/View/1340, Pada tgl 27 September 2018, jam 10:32 WIB.

⁵Andi Pandita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar", *Skripsi*, (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, 2017), hlm. 4. Di akses melalui repositori.uin-alauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf, pada tgl 19 Juli 2019, jam 12: 12 WIB.

⁶Muhammad Abdillah Islamy dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustak Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+™" "*Jurnal Edulib*" Universitas Pendidikan Indonesia, Vol. 1, ed.75 (2016): hlm.5. Di akses melalui ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042, pada tgl 18 Juli 2019, jam 10:56 WIB.

dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya (*service is in the eyes of beholder*). Bagaimanapun persepsi pemustaka sangat penting mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Alasannya adalah agar menjadi letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Persepsi pemustaka merupakan kunci untuk dan meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan.⁷

Tetapi pada kenyataannya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan sudah menerapkan beberapa jenis layanan yang berupa layanan sirkulasi, layanan perpustakaan keliling, serta layanan referensi. Akan tetapi layanan tersebut masih di anggap kurang dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di bandingkan dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Banda Aceh. Seharusnya sebagai perpustakaan umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan aceh selatan lebih mampu memenuhi setiap kebutuhan pemustaka berdasarkan tiap-tiap kalangannya masing-masing sehingga setiap pemustaka yang berkunjung lebih merasa puas.

Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan juga telah melakukan kegiatan dalam proses pelayanan, pengolahan dan pengelolaan perpustakaan. Akan tetapi pada faktanya masih kurangnya sarana dan prasarana yang juga dapat membuat kebutuhan akan layanan diperpustakaan masih kurang terpenuhi, mulai dari ruang yang tidak memadai, kualitas SDM yang kurang baik, kurangnya perhatian dari pimpinan dan pusat lembaga untuk mengembangkan perpustakaan serta keterbatasan dana untuk menjadikan perpustakaan berbasis teknologi informasi.

⁷Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pengunjung*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hlm.177.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, penulis menemukan bahwa di perpustakaan tersebut memiliki layanan referensi, layanan sirkulasi dengan sistem manual serta layanan perpustakaan keliling. Hal tersebut disebabkan masih kurangnya anggaran, sehingga pihak perpustakaan belum mampu untuk meningkatkan atau menerapkan layanan yang berkualitas layaknya perpustakaan berdasarkan standarisasi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan juga memiliki 26.000 eksamplar serta 7.000 judul koleksi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan juga sudah menyediakan layanan pembuatan kartu anggota secara gratis, dan memiliki waktu jam layanan yang memadai, yaitu mulai dari jam 08:00 s.d 17:00 WIB.

Menurut hasil observasi dan amatan dari penulis menemukan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) di perpustakaan yang berasal dari jenjang pendidikan Ilmu Perpustakaan yang berjumlah 3 orang. 1 orang dari Pendidikan S1, dan 2 orang dari D3 sedangkan selebihnya dari berbagai pendidikan lainnya. Hal tersebut akan berdampak pada kekurangan pengetahuan dan menimbulkan ketidakpahaman dalam mengelola dan mengolah perpustakaan sebagaimana mestinya perpustakaan itu layak di anggap sebagai pusat informasi dan rekreasi dari semua kalangan di daerah sekitarnya. Selain itu, gaya atau motivasi kepemimpinan dari kepala pimpinan perpustakaan yang masih belum mampu dalam mengembangkan perpustakaan, serta masih kurangnya pemahaman tentang seluk beluk ilmu

perpustakaan sejatinya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Servqual* sebagai metode dalam mengukur kualitas layanan.

Metode *Servqual*, yaitu suatu metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, dimana dimensi yang diukur adalah *reliability* (Keandalan), *tangibles* (Bukti Langsung), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *emphaty* (Empati). *Servqual* merupakan salah satu instrumen yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.⁸

Pengukuran kualitas dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan pada lima dimensi untuk kualitas layanan. Evaluasi kualitas layanan menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan pada pelanggan, untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan harapan dan persepsi. Skor *servqual* untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi.⁹

⁸Meriastuti Ginting Dan Deasy Indriyani Halim, "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd)", *"Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer"*, Universitas Kristen Krida Wacana Vol.01 No.02 (2012): hlm. 185. Di akses melalui ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/TIK/article/view/21, pada tgl 18 Juli 2019, jam 09:55 WIB.

⁹Muhammad Kholil dkk, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramis Indonesia", *"Jurnal Ilmiah PASTI"* Jurnal Universitas Mercu Buana Jakarta, Vol. 5, ed.3, hlm.51.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba membuat tulisan terhadap” **Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan di atas, maka rumusan masalah apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau masukan bagi masyarakat umum, pelajar atau pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dalam topic terkait dan kemudian dikembangkan.

b. Secara Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang hendak penulis uraikan, untuk mempermudah pembaca dalam membaca karya ilmiah ini Adapun istilah-istilah tersebut adalah:

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) Perpustakaan

Kualitas layanan (*Service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti pelayanan itu baik. Apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu jelek.¹⁰ Adapun kualitas layanan (*service quality*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang dimaksud oleh peneliti adalah segala jenis layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan sudah mampu memenuhi harapan pemustaka sesuai dengan apa yang diharapkan setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

¹⁰Lasa SH, *Kamus Kepustakawan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book, 2009), hlm. 183.

2. Kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pemustaka di pengaruhi: 1. Kinerja pelayanan, 2. respon terhadap keinginan pemustaka, 3. Kompetensi petugas, 4. pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, 5. Kualitas koleksi, 6. Ketersediaan alat temu kembali, 7. waktu layanan.¹¹ Adapun kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang di maksud oleh peneliti adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing individu dengan apa yang telah diberikan oleh jasa perpustakaan. Jika jasa tersebut baik diberikan oleh pihak perpustakaan, maka pemustaka akan semakin merasa puas, akan tetapi jika jasa yang diberikan kurang baik maka pemustaka juga kurang puas sehingga pemustaka juga semakin jenuh untuk berkunjung.

3. Metode *Servqual*

Metode *Servqual*, yaitu suatu metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, dimana dimensi yang diukur adalah *reliability* (Keandalan), *tangibles* (Bukti Langsung), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *emphaty* (Empati). *Servqual* merupakan salah satu instrumen yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan berry yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun metode *servqual* yang

¹¹*Ibid...* hlm, 155.

dimaksud dalam penelitian ini adalah metode untuk mengukur tingkat kualitas layanan dengan menggunakan empat dimensi untuk mengetahui sejauh mana harapan pemustaka dengan kualitas layanan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti terhadap beberapa literatur, baik dari sumber tercetak maupun elektronik terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan topik “Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”. Beberapa penelitian ini memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variable, fokus penelitian, tempat, serta waktu penelitian.

Pertama, penelitian berjudul “Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+™ Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry” oleh Muthia yang dilakukan pada tahun 2015. Fokus Penelitian ini adalah bagaimana faktor ketidakpuasan pengguna di perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang pendekatannya bersifat korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif perpustakaan UIN Ar-Raniry. Adapun sampel yaitu 95 yang di ambil menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan hubungan kepuasan pengguna dengan kualitas layanan perpustakaan sampai hal ini dapat dilihat sebesar 86, 34% kepuasan pengguna memiliki hubungan dengan kualitas layanan.¹

¹Muthia, “Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+™ Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry”, *Skripsi*, (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2015), hlm.vii

Kedua, penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar ” oleh Andi Pandita yang dilakukan pada tahun 2017. Fokus penelitian ini adalah seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka dan bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *asosiatif* atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, dan uji regresi menggunakan program *IBM SPSS v23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor presentasi sebesar 97,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor presentase sebesar 62,28%. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor lain.²

Ketiga, penelitian berjudul “Analisi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi” oleh Refita Nur Asadi pada tahun 2018. Pokok permasalahan dalam penelitian ini

²Andi Pandita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”, *Skripsi*, (Universitas Negeri Alauddin Makassar. 2017), hal. xvi. Di akses melalui *repository.uin alauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf*, pada tgl 19 Juli 2019, jam 12: 12 WIB.

adaah bagaimana kualitas pelayanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yakni 511 pemustaka Politeknik Bau-Bau kemudian pengambilan sampel berdasarkan pendapat Arikunto yakni dapat mengambil sampel dari 10% populasi maka didapat sampel berjumlah 51 orang pemustaka. Setelah sampel disebarkan kepada reponden untuk kemudian dianalisis. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisi deskriptif kuantitaif dengan menggunakan *SPSS* versi 22. Kualitas layanan di perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara tergolong baik dan memberikan kepuasan bagi pemustaka dengan didasarkan pada dimensi kinerja petugas dalam layanan (*Affect os Service*), fasilitas perpustakaan (*Library as Place*), dan kualitas dan akses informasi (*Information Control*). Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara masuk dalam kategori puas karena berada pada interval 373-4896 atau, 0.61-0,80 hal ini pemustaka puas terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi tenggara.³

³Refita Nur Asadi “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau Bau Provinsi Sulawesi Tenggara”,*Skripsi*, (UniversitasAlauddin Makassar) hlm.i. Di akses melalui <http://repositori.uialauddin.ac.id/13545/1/REFITA%20NUR%20ASADI.pdf>, pada tgl 19 Juli 2019, jam 20:22 WIB.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan dari topik yang peneliti angkat. Persamaan penelitian ini sama-sama mengangkat masalah kualitas pada layanan perpustakaan. Perbedaannya, penelitian pertama yang di lakukan oleh Muthia dengan judul “Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+TM Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry” dengan teknik kuantitatif yang pendekatannya bersifat korelasional. Kemudian perbedaan dengan penelitian yang kedua, oleh Andi Pandita dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar” terletak pada rumusan masalah, yang akan menjadi objek penelitian sebelumnya adalah menguji seberapa baik layanan serta seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka. Kemudian penelitian yang ketiga, oleh Refita Nur Asadi Analisis dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi” terletak pada rancangan penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif.

B. Kualitas Layanan (*Service Quality*) Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Layanan(*Service Quality*) Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustakaanya. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap

pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan.⁴

Menurut Fatmawati dalam Haning Tri Novianti, kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka, serta untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan di berikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.⁵

Dalam buku Endang Fatmawati menurut Sharma dan Sahu mendefenisikan bahwa, kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ ketepatan,

⁴Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi", *"Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan"* Vol. 3. No. 1 (2015), hlm. 102. Di akses melalui journal.unpad.ac.id/jkip/article/download/10274/4710, pada tgl 20 Juli 2019, jam 12:13 WIB.

⁵Haning Tri Novianti dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka : Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang", *"Jurnal Administrasi Publik"* Jurnal Universitas Brawijaya Malang (JAP), Vol. 3. No. 5, hlm. 790-791. Di akses melalui <https://media.neliti.com/.../81806-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>, pada tgl 21 Juli 2019, jam 12:34 WIB.

kedalaman/ tepat guna/ cepat dari pihak perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya.

Menurut Tjiptono dalam Endang Fatmawati, kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi.⁶

Berdasarkan beberapa uraian pendapat di atas, kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada para pemustakanya sudah mampu memenuhi dari keinginan yang dibutuhkan oleh para pemustaka sesuai dengan apa yang diharapkan, baik itu berupa fasilitas perpustakaan maupun dalam bentuk pemberian informasi yang cepat, tepat dan akurat oleh pustakawan sehingga pemustaka dengan cepat bisa langsung memperoleh apa yang dibutuhkannya.

2. Karakteristik Kualitas Pelayanan di Perpustakaan

Karakteristik pelayanan adalah aspek-aspek yang membedakan antara pelayanan yang satu dengan berbagai pelayanan lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan karakteristik kualitas layanan perpustakaan adalah suatu kualitas pelayanan yang khas atau mencolok dari suatu pelayanan. yang

⁶Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual 1 ke Libqual +TM*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm. 38.

membedakan antara suatu layanan dengan layanan yang lainnya yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

Beberapa pakar mengemukakan karakteristik kualitas layanan di perpustakaan.

Menurut Saputro dalam Elva Rahma menjelaskan, karakteristik antara perusahaan dan jasa manufaktur memiliki perbedaan. Bahkan di antara penyedia jasa juga memiliki kekhususan, misalnya karakteristik jasa perbankan berbeda dengan jasa pendidikan. Demikian juga dengan perpustakaan memiliki kekhasan. Perbedaan karakteristik tersebut justru akan memperkaya diskusi mengenai kualitas pelayanan.

Bila pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persaaan diantaranya:

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
- c. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas.
- d. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.⁷

Universitas 21 yang merupakan gabungan dari empat universitas terkemuka di Australia mengemukakan karakteristik kualitas perpustakaan yaitu kualitas / kelengkapan, kualitas layanan, komunikasi dan manusia. *The*

⁷Elva Rahma, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang", di akses melalui <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/palim64c6ad268efull.pdf>, pada tgl 27 Juli 2019, jam 14:37 WIB.

Association of Research America (ARL) di Amerika Serikat membagi

karakteristik layanan perpustakaan sebagai berikut:

1) Perpustakaan sebagai tempat

a. Kenyamanan

Perpustakaan sebagai sebuah tempat harus memperhatikan faktor kenyamanan, kebersihan, dan kesejukan sehingga pemustaka betah berada di perpustakaan.

b. Papan petunjuk

Perpustakaan perlu dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung perpustakaan yang diletakkan ditempat strategis sehingga mudah dilihat pemustaka.

c. Keandalan (*Reliability*)

Kecepatan, keakuratan dan pelayanan yang memuaskan pemustaka yang mampu diberikan tenaga perpustakaan mempunyai prosedur mutu dalam setiap jenis layanan yang dikomunikasikan kepada pemustaka.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

a. Empati

Sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau *responsive*.

c. Jaminan (*Assurance*)

Pemustaka akan merasakan nyaman untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan apabila ada jaminan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari tenaga perpustakaan.

3) Kemudahan pemakai

a. Jenis Layanan

Perpustakaan hendaknya memilih dan menyediakan jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik pemustakanya. Jenis layanan yang sesuai dengan karakteristik hendaknya tidak menyulitkan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan.

b. Kemudahan Pemanfaatan

Fasilitas yang ada di perpustakaan mudah dimanfaatkan. Perpustakaan hendaknya membuat aturan yang jelas, mudah dipahami dan birokratis.

c. Tata Letak

Penempatan perabot dan perlengkapan di perpustakaan hendaknya luwes sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

4). Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan.⁸

Dari uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan karakteristik kualitas layanan perpustakaan sangat bermanfaat untuk kemajuan sebuah perpustakaan, hal dasar yang harus diperhatikan dari beberapa point karakteristik diatas yaitu: koleksi, perhatian dari pihak pustakawan, kenyamanan serta kecepatan akses informasi. Karena disini yang dimaksud dengan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan merupakan ciri –ciri dari layanan yang harus tersedia demi berkembang dan kemajuan perpustakaan.

3. Indikator Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan

Menurut Parasuraman dalam I Made Sedana, ada lima dimensi kualitas layanan perpustakaan dalam menilai indikator kualitas layanan di perpustakaan yaitu, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*, dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat, dan memuaskan. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemustaka memerlukan waktu beberapa hari dan lain-lain. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat dan responsif. Pemustaka akan sangat terkesan dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

⁸Sabto Harmoko, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta”, “*Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*”, Vol. 02. No. 02 (2017) : hlm. 167 -169. Di akses melalui jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1070, pada tgl 22 Juli, 2019. Jam 21:09 WIB.

- c. Jaminan (*Assurance*)
Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
- d. Empati (*Emphaty*)
Sekedar mencari ketenangan dan kenyamanan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)
Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang impressive (baik fasilitas pelayanan maupun orang-orang melayani).⁹

Menurut Sutarno NS, pelayanan yang baik atau berkualitas terdiri dari beberapa hal, yaitu:

- a. Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. Cepat tanggap
- c. Mudah dan sederhana
- d. Menciptakan kesan yang menarik dan memuaskan pengguna.¹⁰

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Soetimah sebelumnya, bahwa indikator layanna yang berkualitas, yaitu: cepat, tepat, dan benar.¹¹

Berdasarkan beberapa uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas layanan perpustakaan merupakan hal-hal yang dapat mengukur suatu tingkat kualitas layanan yang diberikan dengan apa yang diterima oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan harus selalu di tuntut professional dalam menjalankan tugasnya sebagai profesi seorang pustakawan. Pustakawan harus siap siaga dalam memberikan pelayanan serta harus peka terhadap terhadap apa yang dibutuhkan pemustaka dan

⁹I Made Sedana Yoga, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali", Di Akses melalui <https://docplayer.info/52424805-Analisis-kualitas-pelayanan-perpustakaan-pada-badan-pengembangan-sumber-daya-manusia-provinsi-bali.html>, Pada Tgl 21 April 2019, Jam 22 : 11 WIB.

¹⁰Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 27.

¹¹Soetimah, *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kaisius, 1992), hlm. 17.

pustakawan harus melayani dari setiap jenis pemustaka dalam golongan apapun.

4. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan

Keberhasilan pendekatan kualitas pelayanan perpustakaan dalam menyediakan informasi bahwa, tiap organisasi haruslah memperhatikan dan mendengar pendapat yang dikeluarkan oleh pemustaka mengenai layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman Zeithaml, kualitas suatu jasa atau pelayanan terbentuk karena beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain :

- a. *Enduring Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.
- b. *Personal need*, dalam hal ini pengharapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi, sehingga memiliki pengaruh yang kuat.
- c. *Transitory Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.
- d. *Perceived Service Alternatives*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.
- e. *Self Perceived Role*, faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
- f. *Situasional Factor*, faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises*, faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.
- h. *Implicit Service Promises*, faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.
- i. *Word-of-Mouth* (rekomendasi/saran dari orang lain), yaitu pengaruh yang timbul karena apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain, dan mereka cenderung mempercayainya, sehingga pengaruh ini bersifat potensial. Word of mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti pakar, teman, keluarga, dan publikasi media masa.

- j. *Past experience*, merupakan pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan, yang juga berpengaruh terhadap harapan konsumen.¹²

Selain itu seperti yang disampaikan Berry dan Parasuraman dalam Lupiyodi, dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi, ada lima petunjuk yang perlu dilakukan, yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pengguna atas pelayan. Perusahaan atau suatu organisasi harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.
- b. Menentukan dimana titik berat kualitas informasi. Perusahaan atau organisasi harus mampu menetapkan titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Penitikberatan kualitas informasi ada pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.
- c. Mengetahui saran pengguna. Perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pengguna mengenai produk atau jasanya. Menghubungkan kinerja pelayanan dan *output* yang dihasilkan oleh suatu organisasi.
- d. Organisasi diharapkan mampu mengkaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan organisasi.
- e. Menjangkau seluruh pegawai. Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait dalam hierarki organisasi. Sistem tersebut harus di desain sedemikian rupa agar semua pegawai yang berada dalam fungsi yang berbeda mendapatkan informasi yang sesuai.¹³

Adapun faktor-faktor penentu kualitas pelayanan seperti pendapat Kosasih mengemukakan:

1. Faktor keadaran
Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan, kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, pengguna yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam hubungan dengan orang lain.
2. Faktor aturan

¹²Endang Iriyanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah* (Tesis, Universitas Diponegoro Semarang, 2005), hlm. 23-24.

¹³Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 182.

Aturan biasanya membuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

3. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapan karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multikompleks.

4. Faktor keterampilan dan kemampuan

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan keterampilan individu dalam melayani pengguna.

5. Faktor sarana pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap.¹⁴

Dari beberapa uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penentu kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan pemustaka tersebut harus benar-benar dipahami oleh seluruh pihak perpustakaan terutama bagi kepala perpustakaan karena faktor tersebut di pengaruhi oleh faktor yang berbeda-beda bukan hanya harus dipahami oleh pustakawan saja. Selain itu pihak perpustakaan atau organisasi harus betul-betul mengetahui titik berat dari pelayanan tersebut dikatakan berkualitas dan menjadi umpan balik bagi kepuasan pemustakanya.

C. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Klother dalam Rahayuningsih menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja

¹⁴A.A.Kosasih, *Faktor-Faktor Yang memengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*, di akses melalui <http://Library.um.ac.id/index.php/artikel-pustakawan/faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-layananprima-diperpustakaan.html>, pada tgl 31 juli 2019, jam 00:22 WIB.

berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen sangat puas.¹⁵

Menurut Negara dalam Pandu soraya mendefenisikan kepuasan pemustaka adalah reaksi emosional yaoitu perasaan senag atau kecewa seseorang atas pengalamanya memanfaatkan layanan.¹⁶ Lasa dalam bukunya menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakna dengan harapan.Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan; mudah, mudah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.¹⁷

Dari beberapa uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan emosi dan berupa rasa puas yang dirasakan oleh masing-masing individu terhadap apa yang telah didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

2. Indikator Kepuasan Pemustaka

Secara umum bisa dikatakan bahwa pengertian indikator adalah variabel kendali yang dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada sebuah kejadian atau kegiatan, indikator juga bisa diartikan sebagai setiap ciri karakteristik atau ukuran yang bisa menunjukkan perubahan yang

¹⁵Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007), hlm. 9-10.

¹⁶ Negara, Pandu Soraya, "Kepusan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat" *skripsi* , (Program Ilmu Perpustakaan Univesitas Indonesia, 2012)

¹⁷Lasa SH, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 155.

terjadi pada sebuah bidang tertentu. Indikator dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu . Jadi indikator kepuasan pemustaka bisa diartikan sebagai suatu petunjuk untuk mengukur kepuasan pemustaka dari sebuah perpustakaan.¹⁸ Dibawah ini ada beberapa indikator kepuasan pemustaka menurut para ahli:

Menurut Syihabuddin dkk, dapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka
Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka. Ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pemustaka.
- b. Totalitas memberikan layanan
Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhinya kebutuhan.
- c. Kesenangan dan kenyamanan
Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman.¹⁹

Menurut Lupiyadi dalam Ahmad Ricky, ada tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan pemustaka antara lain:

- a. Kualitas pelayanan, pemustaka merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- b. Emosional, pemustaka akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunaanya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai social yang membuat pengguna menjadi puas.

¹⁸Zakky, Pengertian Indikator, di akses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/>, pada tgl 24 Juni 2019, Jam 21: 59.

¹⁹Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Peoustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Fak. Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hlm. 204.

- c. Biaya, pemustaka yang tidak perlu tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.²⁰

Sutiawan mengemukakan beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran
Perpustakaan dapat membuat kotak saran menempatkan ditempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan atau dengan memberikan jenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.
- b. *Ghost shopping* (pembeli bayangan)
Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pemustaka dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial. Metode ini bisa relative murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *ghost shopper* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.
- c. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih)
Pemimpin perpustakaan dan pustakawam harus jeli melihat perkembangan pemustaka. Dari aktivitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan perpustakaan. Petugas tentu hafal rutin pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan. Bila pengunjung tersebut sudah jarang atau sudah tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan perpustakaan harus dicari.
- d. Survey kepuasan pemustaka
Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survey ataupun melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.²¹

Dari beberapa uraian pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pemustaka adalah karakteristik atau ukuran untuk

²⁰Ahmad Ricky Baidhawi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat" *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), hlm. 13.

²¹Handrik Sutiawan, *Efektifitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan, (Studi Eksplanatif Tentang Efektifitas Orientasi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya*, Di akses melalui journal.unair.ac.id, Pada tgl 18 Juni 2019, jam 22:10 WIB.

mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan pemustaka atas pemberian jasa atau layanan dari perpustakaan. Indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka dengan apa yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Sutardji dkk dalam Yulianti, mengemukakan bahwa, faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah :

- a. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa) artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi, untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu catalog, biografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
- b. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesediaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan *fotocopy*.
- c. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
- d. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh petugas perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

Sedangkan menurut Samosir dalam Yulianti, mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan yaitu:

- a. Pemakaian perpustakaan secara berulang-ulang.
- b. menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan.
- c. Informasi yang dibutuhkan terpenuhi oleh perpustakaan.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan ialah adanya hubungan timbal balik (*reciprocal*) antara kebutuhan dengan harapan pengguna sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan inilah terjadi keinginan pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan secara berulang-ulang dan bersedia menginformasikan kepada pengguna lainnya.

Menurut Sulistyو dalam Yulianti menyatakan bahwa, kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut:

- a. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan) untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan.
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pengguna sebelum memperoleh jawaban).
- e. Keluasan (*exhaustivity*), artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diberikan.
- f. Usaha pengguna untuk memanfaatkan jasa yang tersedia.²²

Dari beberapa uraian pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan ialah sistem layanan perpustakaan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan. Implikasi dari aspek-aspek kepuasan pengguna perpustakaan inilah yang menjadi standar pelayanan yang ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pengguna sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan-harapan pengguna.

²²Yulianti, "Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Baru", *Skripsi*, (Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015), hlm. 38-40.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear.¹Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisis berupa angka-angka (*numeric*) yang diolah dengan metode statistic.² Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara variable yang diteliti yakni Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan yaitu di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan di Jln. T. R Angkasah, No. 83. Pasar Tepi Air, Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan, Aceh 23715, Indonesia. Adapun waktu pada penelitian ini dilakukan pada 28 Juni sampai 03 Juli 2019. Peneliti menetapkan perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas layanan (*service quality*) itu terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan.

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm.11.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm.7.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³ Penelitian ini terdiri dari dua variabel X dan Y. Variabel X adalah kualitas layanan (*service quality*) dan variabel Y adalah kepuasan pemustaka.

Sehingga rumusan hipotesisnya adalah:

1. Ha: ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.
2. Ho: tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan.

Rumusan statistiknya:

Ho : $\rho = 0, 0$ berarti tidak ada hubungan

Ha : $\rho \neq 0$ tidak sama dengan nol, berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol, berarti ada hubungan.

Untuk mengetahui pengujian hipotesis maka dapat dilakukan dengan menggunakan rumus t_{hitung} .

³Ibid...,hlm.64.

$$\text{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Ket : $t = t_{hitung}$ yang ingin dicari

r = Koefesien korelasi

n = Number of case.⁴

- Jika nilai t hitung $<$ nilai t tabel atau nilai signifikasi $t > 0,05$ maka H_0 diterima.
- Jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel atau nilai signifikasi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini 4521 pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan berdasarkan pada buku pengunjung adalah pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan dan memiliki kartu perpustakaan dan berada dalam area perpustakaan pada saat penelitian berlangsung.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,hlm. 69.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 2.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶ Maksudnya kebetulan bertemu dalam penelitian ini yaitu siapa saja yang bertemu di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh selatan selama pembagian angket.

Cara menentu jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Rumus Slovin.

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Error level (tingakt kesalahan)

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 124.

Catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01 atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (dapat dipilih oleh peneliti.⁷

Bila diketahui jumlah pemustaka yang mengunjungi ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pada tahun 2019 adalah 4521 pengunjung, maka sampelnya dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{4521}{1+4521 (10\%)^2} \\ &= \frac{4521}{4621} \\ &= 97,8.\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah 97, 8 atau dibulatkan menjadi 98 responden.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas atau kesahihan adalah ketepatan mengukur yang dimiliki oleh sebuah item (yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tes sebagai suatu totalitas), dalam mengukur apa apa yang seharusnya diukur lewat butir item tersebut.⁸ Pengujian validitas pada penelitian menggunakan validitas konstruk, karena validitas konstruk memiliki pendekatan yang sangat objektif dan sederhana. Untuk mengukur kevaliditas antar skor, peneliti menggunakan korelasi *product moment* berikut ini:

⁷Juliansyah Noor, *Metode Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), hlm. 158.

⁸Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 182.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka Indeks Korelasi “r” Product Moment.

N = Number of Case (banyaknya responden

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara X dan Y

$\sum X$ = jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = jumlah seluruh skor Y.

Hasil perhitungan r_{xy} dibandingkan dengan r_{tabel} pada taraf nyata (σ) 5 %. Kriteria kelayakan adalah sebagai berikut:

$r_{xy} > r_{tabel}$ berarti valid

$r_{xy} < r_{tabel}$ berarti tidak valid.⁹

Korelasi Pearson Product Moment dikembangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan $r = 1$ berarti korelasinya cukup kuat.

Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi nilai r sebagai berikut:

⁹Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 206.

Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r ¹⁰

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah mengedarkan angket kepada 25 responden yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian. Lalu hasil angket tersebut peneliti masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic Product and Solution System* (SPSS) versi 20. Selanjutnya untuk menentukan kevalidan instrument tiap item, maka korelasi di atas 0,30 adalah nilai yang dapat diterima dan dinyatakan valid, sedangkan nilai korelasi berada dibawah 0,30 maka dinyatakan tidak valid.¹¹

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrument pengukuran yang mempunyai kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.¹² Uji reliabilitas merupakan

¹⁰Riduwan, *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 136.

¹¹Sofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 179.

¹²Bambang Prasetyo, Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012), hlm. 80.

suatu instrument pengukuran yang mempunyai kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.¹³

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini, peneliti memilih *Cronbach's Alpha*, yaitu:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^{2t}}{\sigma^2} \right]$$

Dimana :

α = Koefisien Alpha Cronbach

k = Butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^{2t}$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid

σ^2 = Varians total.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan suatu metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh data berupa jawaban dari para responden.¹⁴ Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Setelah dibuat format kuesioner beserta pertanyaan atau pernyataan maka peneliti menyebarkan kuesioner tersebut secara langsung kepada setiap responden yang ditemui peneliti.

¹³*Ibid*, hlm. 99.

¹⁴Koentjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1980), hlm.173.

Skala likert yang digunakan pada variabel kualitas layanan dan kepuasan pada pemustaka menunjukkan skor, sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS), skornya 5
- b. Untuk jawaban Setuju (S), skornya 4.
- c. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS), skornya 3.
- d. Untuk jawaban Ragu-Ragu (RR), skornya 2.
- e. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), skornya 1.¹⁵

Sebelum menyusun kuesioner terlebih dahulu dibuat kisi-kisi kuesioner. Kisi-kisi kuesioner diperlukan agar pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan untuk penelitian

Tabel. 3.2 Variabel, Indikator dan Item Pada Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Item
1.	Kualitas Layanan	Tangibel (Bukti Langsung)	1.2.3
		Reability (Kehandalan)	4.5.6
		Responsiveness (Tanggung Jawab)	7.8.9
		Assurance (Jaminan)	10.11.12
		Empati (Empathy)	13.14.15
2.	Kepuasan Pemustaka	Kenyamanan	1.2
		Kesesuaian harapan	3.4.5.6
		Totalitas memberikan layanan	7.8.9.10

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 192.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik.¹⁶Dokumen adalah setiap bahan tertulis atau film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang peneliti. Dalam penerapan metode dokumentasi ini, biasanya peneliti menyusun instrumen.Dokumen yang dipergunakan dalam penelitian dapat dibagi menjadi dokumen pribadi yang berisi catatan-catatan yang bersifat pribadi, dan dokumen resmi yang berisi catatan yang bersifat formal.¹⁷

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan dan analisis data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Menurut Burhan Bugin, tahap-tahap pengolahan data penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:

- a. *Editing, editing* adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan.
- b. *Coding, coding* adalah setelah tahap editing selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifikasikan data-data tersebut melalui tahapan coding. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.

¹⁶Nana Syaodih SukmaDinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 221.

¹⁷Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm.66.

- c. *Tabulating, tabulating* adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksudnya tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.¹⁸

Adapun pengolahan data yang penelitian lakukan untuk data angket pada *fase editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Aspek- aspek yang diperiksa antara lain kelengkapan respondendalam mengisi setiap pernyataan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat memintanya untuk mengisinya kembali. Adapun pengolahan data angket yang peneliti lakukan pada *fase coding* adalah memberi kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman skala likert. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan pada angket pada *fase tabulating* adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam masing-masing kategori dan disajikan dalam bentuk tabel.

2. Teknik Analisi Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kuantitatif. Menurut Bambang Prasetyo analisis data kuantitatif yaitu suatu data yang telah diolah kemudian diinterpretasikan dalam bentuk data statistik dengan menggunakan computer. Analisis data dilakukan bertujuan memberi makna terhadap data yang telah terkumpul.¹⁹ Dalam analisis data penelitian ini, data

¹⁸Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 174.

¹⁹Bambang Prasetyo, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 170.

kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, terutama untuk mengetahui pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna.²⁰

Berikut rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel tak bebas yang diprediksikan

A = Penduga bagi intersap, perbedaan rata-rata variabel X ketika variabel Y = 0 (α)

b = Penduga bagi besarnya perubahan nilai variabel X bila nilai variabel Y berubah satu unit pengukuran.

X = Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu β

$A\beta$ adalah presentase yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel.

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$b = n \frac{(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - \sum X^2}$$

$$a = \frac{(Y)(\sum X^2) - (X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Teknik analisis regresi penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Standar pengujian hasil penelitian F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dengan demikian terjadi pengaruh yang signifikan, sebaliknya

²⁰Anting Somantri dan Sambas Ali Mujahidin, *Aplikasi statistika dalam Penelitian*, (Pustaka Setia: Bandung, 2006), hlm. 20.

jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi pengaruh yang signifikan.²¹



²¹*Ibid...*, hlm. 243.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Perpustakaan ini pertama kali dibentuk pada tanggal 5 Mei 1983, berdasarkan SK No. 041/71/1983 dengan status Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang beralamatkan di Jl. T.R. Angkasah-Tapaktuan, berada pada lokasi yang sangat strategis karena berada dalam wilayah kota Tapaktuan, yang berjarak sekitar \pm 120 m dari pasar pusat kota Tapaktuan. Berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah berubah nama menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan, yang dipimpin oleh Drs. Arwin Yasdi (2008 s/d 2015), Gafaruddin (2015-2016). Pada Desember 2016 terjadi perubahan nomenklatur lagi. Sesuai dengan Qanun No.7 Tahun 2016 Terbentuklah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, Plt. kadisnya Ir.

H. Said Azhar. Pada Maret 2017 ditunjuklah Kadis pertama yang definitif, yaitu Bapak Darwis, S.Pd.,M.Pd (2017 – Sekarang).¹

Di samping itu perpustakaan umum yang berada di Kelurahan Pasar ini berada di tepi jalan utama dan dekat dengan beberapa instansi pemerintah seperti Dinas Kesehatan, PDAM Tirta Naga, Dinas Pendidikan serta terdapat beberapa sekolah di sekitarnya, antara lain Akper Pemda Aceh Selatan, SMPN 1 dan SMPN 2 Tapaktuan, SDN 1, dan SD N 9 Tapaktuan, sehingga sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin mendapatkan informasi atau bahan bacaan.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, sebagai berikut:²

1) Visi

“Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan Sebagai Pusat Informasi, Tempat Pelestarian Nilai-nilai Budaya Bangsa serta Sarana Pembelajaran Sepanjang Hayat.”.

2) Misi

- a) Menumbuhkembangkan Minat baca, kreativitas dan inovasi masyarakat serta menjadikan perpustakaan sebagai sarana belajar alternatif bagi masyarakat.

¹Hasil Dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan pada Tanggal 25 Juni 2019.

²Hasil Dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan pada Tanggal 25 Juni 2019.

- b) Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten aceh Selatan;
- c) Menyediakan, meningkatkan sarana dan prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.
- d) Menyimpan, mengelola dan melestarikan arsip dan dokumentasi daerah agar dapat digunakan oleh pemerintah, lembaga pendidikan dan masyarakat.

3. Jenis- jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

- a. Layanan sirkulasi yaitu layanan dimana berlangsungnya proses peminjaman serta pengembalian koleksi atau bahan pustaka.
- b. Layanan referensi yaitu layanan yang menyediakan koleksi-koleksi rujukan seperti Kamus, Ensiklopedi dan lain-lain.
- c. Layanan perpustakaan keliling adalah layanan yang diperuntukan dalam masyarakat yang dibawa dengan mobil dari berbagai desa tertentu agar masyarakat tidak harus datang ke perpustakaan jika ingin memiliki atau membaca buku.
- d. Layanan internet adalah layanan yang disediakan untuk pemustaka untuk mengakses artikel secara online serta keperluan lainnya.

4. Karakteristik Responden

Selanjutnya penelitian ini, ditentukan terlebih dahulu karakteristik responden. Fungsi dari karakteristik responden adalah untuk mengetahui keragaman dari responden, baik berdasarkan jenis kelamin tingkat pekerjaannya. Selain itu, tujuan adanya penentuan karakteristik responden untuk mengetahui batasan-batasan yang akan dijadikan sebagai responden. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu seluruh pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Responden yang digunakan terdiri dari 98 orang. Secara lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan	
	Jumlah	Persentase
Laki-laki	52	53,1%
Perempuan	46	49,6%
Total	98	100%

Sumber: Hasil Analisis Data (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden berupa pemustaka berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yaitu laki-laki terdiri dari 52 orang dengan persentase 53,1% dan perempuan 46 orang dengan persentase 49,6%. Hasil observasi tersebut membuktikan bahwa jumlah pemustaka laki-laki lebih banyak daripada pemustaka perempuan. Selanjutnya analisis pekerjaan dari pemustaka dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan	
	Jumlah	Presentase
Pelajar	43	43,9%
Mahasiswa	47	48,0%
Guru	4	4,1%
PNS	2	2,0%
Swasta	2	2,0%
Total	98	100%

Sumber: Hasil Analisis Data (2019)

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat dinyatakan bahwa karakteristik pekerjaan responden sebagai pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan terdiri dari Pelajar, Mahasiswa, guru, PNS, dan Swasta. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa ada 43 responden sebagai pelajar dengan persentase 43,9%, kemudian 47 responden sebagai mahasiswa dengan persentase 48,0%, 4 responden sebagai guru persentase 4,1%, 2 responden sebagai PNS persentase 2,0% dan 2 responden sebagai swasta dengan persentase 2,0%.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 20. Sedangkan hasil analisis data selanjutnya menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Adapun hasil analisis pengujian data diantaranya:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid. Tingkat validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-1 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 98-1 atau df= 97 dengan alpha 0.05 maka didapat r_{tabel} 0.194, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Untuk lebih jelasnya persamaan dan hasil analisis spss dapat dilihat dari tabel 4.3 dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Tabel 4.3 Uji Validitas Perindikator

No pertanyaan	Variabel	Koefisien Korelasi (r_{hitung})	Nilai kritis 5 % (N=98) (r_{tabel})	Keterangan
1	A1	0,620	0,194	Valid
2	A2	0,671	0,194	Valid
3	A3	0,645	0,194	Valid
4	A4	0,539	0,194	Valid
5	A5	0,579	0,194	Valid
6	A6	0,438	0,194	Valid
7	A7	0,552	0,194	Valid
8	A8	0,626	0,194	Valid
9	A9	0,418	0,194	Valid
10	A10	0,244	0,194	Valid
11	B1	0,516	0,194	Valid
12	B2	0,484	0,194	Valid
13	B3	0,500	0,194	Valid
14	B4	0,614	0,194	Valid
15	B5	0,645	0,194	Valid
16	B6	0,638	0,194	Valid
17	B7	0,668	0,194	Valid

18	B8		0,668	0,194	Valid
19	B9		0,712	0,194	Valid
20	B10		0,725	0,194	Valid
21	B11		0,797	0,194	Valid
22	B12		0,798	0,194	Valid
23	B13		0,789	0,194	Valid
24	B14		0,773	0,194	Valid
25	B15		0,772	0,194	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Tabel 4.4 Uji Validitas Keseluruhan

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Layanan (Service Quality) *	98	100.0%	0	0.0%	98	100.0%
Kepuasan Pemustaka						

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3 dan 4.4 diatas, hasil analisis data variabel bebas yaitu kepuasan pemustaka dan variabel terikat yaitu kualitas layanan (*service quality*) menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi memiliki nilai lebih besar dari $r_{tabel} 0.194$, artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid, maka pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner atau instrumen yang merupakan indikator dari variabel kepuasan pemustaka dan variabel kualitas layanan (*service quality*). Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach* alpha pada masing-masing variabel.

Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach* alpha lebih besar dari 0.60.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Pemustaka(Y)	Y1	0,815	Reliabel
		Y2	0,810	Reliabel
		Y3	0,813	Reliabel
		Y4	0,823	Reliabel
		Y5	0,819	Reliabel
		Y6	0,832	Reliabel
		Y7	0,822	Reliabel
		Y8	0,814	Reliabel
		Y9	0,835	Reliabel
		Y10	0,849	Reliabel
2.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) (X)	X1	0,931	Reliabel
		X2	0,931	Reliabel
		X3	0,931	Reliabel
		X4	0,928	Reliabel
		X5	0,927	Reliabel
		X6	0,928	Reliabel
		X7	0,927	Reliabel
		X8	0,926	Reliabel
		X9	0,925	Reliabel
		X10	0,925	Reliabel
		X11	0,923	Reliabel
		X12	0,923	Reliabel
		X13	0,923	Reliabel
		X14	0,925	Reliabel
		X15	0,925	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Selain itu, uji reliabilitas secara keseluruhan dari variabel x dan variabel y juga dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Pervariabel

No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Pemustaka (Y)	10	0,838	Reliabel

2.	kualitas layanan (<i>service quality</i>)(X)	15	0,931	Reliabel
----	--	----	-------	----------

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan Tabel 4.5 dan 4.6 Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach Alpha*, karena seluruh nilai *cronbach alpha* diatas 0,60 maka dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen reliabel.

2. Tabulasi Hasil Kuesioner/Angket

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner mengenai kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Angket atau Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dibagikan pada responden dan bentuk pernyataan. Adapun skala pengukuran yang digunakan berupa skala likert.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang terdapat pada Tabel 4.7 menunjukkan hasil analisis dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana. Hasil analisis data dilakukan melalui bantuan SPSS versi 20, sehingga hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = a + BX$$

$$Y = 3,027 + 0,216X$$

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.188 ^a	.035	.025	.693
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (Service Quality)				

Tabel 4.7 Model Summary

Berdasarkan dari hasil analisis yang dihasilkan diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,188 dimana dengan nilai

tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 18,8%. Berdasarkan Tabel interpretasi angka indeks korelasi *product moment* diketahui bahwa nilai r_{xy} 0,1888 terletak pada rentann nilai r 0,00-0,199. Hal ini membuktikan bahwa antara variabel *service quality*(X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) memang terdapat korelasi, akan tetapi sangat lemah, sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara variabel *service quality*(X) dan vaiabel kepuasan pemustaka (Y)). Adapun tabel interpretasi kuat atau lemahnya yang terdapat pada uji korelasi *product moment* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Interpretasi Kuat atau Lemahnya *Product Moment*³

Besarnya “Y” Produk Momen	Antara variabel X dan variabel Y memang terdapat korelasi, tetapi sangat lemah sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara variabel X dan variabel Y)
0,00-0,199	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang lemah
0,20-0,399	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sedang
0,40-0,599	Anatara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang kuat
0,60-0,799	Anatara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sangat kuat
0,80-1,000	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal: 184.

3. Pembuktian Hipotesis

Bersarkan hasil analisi data angket, diperoleh nilai korelasi antara kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemustakadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan sebesar 0,1888. Penulis menentukan hipotesis dengan pedoman pada ketentuan berikut ini.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Ho : $\rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

Ha : $\rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

Tabel 4.9 Uji Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.681	1	1.681	3.502	.064 ^b
	Residual	46.084	96	.480		
	Total	47.765	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (Service Quality)

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil analisis uji F (Simultan) didapatkan bahwa $F_{hitung} = 3,502$ dan $F_{tabel} = 3,94$, sehingga menunjukkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $3,502 < 3,94$. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

4. Hasil Analisis Regresi

Teknik analisis data penulis menggunakan bantuan dari SPSS versi 20.0. Tujuan analisis data ini untuk mengetahui analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Adapun hasil analisis data regresi sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan (Service Quality) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. All requested variables entered.

Tabel 4.11 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.027	.465		6.509	.000		
1 Kualitas Layanan (Service Quality)	.216	.116	.188	1.871	.064	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil uji t hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X) terhadap variabel

Kepuasan Pemustaka (Y) secara parsial didapat nilai $t_{hitung}(1,871)$ lebih kecil dari $t_{tabel}(1,984)$.

Berdasarkan hasil analisis komputer melalui program SPSS, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

- a) Tabel 4.10 menunjukkan antara variabel X dan Y yang diproses dari variabel yang terkait diantara keduanya.
- b) Tabel 4.11 menunjukkan hasil yang diperoleh dari persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y = 3,027 + 0,216X$. Dengan demikian, nilai konstanta $b = 0,216$ dan nilai konstanta $a = 3,027$.

Adapun persamaan regresi linear sederhana yang dikemukakan di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta $a = 3,027$

Hasil analisis membuktikan bahwa kualitas layanan (*service quality*) tidak ada peningkatan, maka kepuasan pemustaka tetap diperoleh sebesar 3,027.

- 2) Konstanta $b = 0,216$

Hasil analisis membuktikan bahwa nilai konstanta b yang meningkat hanya sebesar 0,216. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan (*service quality*) maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka untuk berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

5. koefisien Determinasi

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,188 artinya bahwa sebesar 18,8% terjadi perubahan dalam variabel terikat

(kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan) dapat dijelaskan oleh perubahan yang terjadi dalam faktor kualitas layanan (*service quality*). Sedangkan selebihnya sebesar 69,3% dapat dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel bebas diatas.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka akan menjelaskan uji t yang digunakan untuk mengetahui keterikatan setiap variabel terikat dengan variabel bebas. Adapun uji F digunakan untuk mengetahui keterikatan keseluruhan variabel terikat terhadap variabel bebas.

Hasil analisis data secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data pada uji t yaitu $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,871 < 1,984$. Selanjutnya analisis data secara simultan atau uji F menunjukkan bahwa $t_{hitung} < F_{tabel}$ atau $3,502 < 3,94$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini dikarenakan pada variabel kualitas layanan, responden rata-

rata menunjukkan kategori ragu-ragu dan tidak setuju dalam indikator kehandalan, daya tanggap dan jaminan, sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini didukung oleh pernyataan responden pada kepuasan pemustaka yang menunjukkan bahwa responden tidak setuju terhadap kebersihan dan keindahan ruangan perpustakaan sekarang ini sangat memuaskan. Responden juga sangat tidak setuju terhadap kejelasan petunjuk dan panduan pengguna fasilitas layanan dipergustakaan yang stabil.



BAB PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier sederhana dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,188 antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian juga diperoleh hasil persamaan regresi yaitu $Y = 3,027 + 0,216X$, yang berarti apabila kualitas layanan bertambah satu satuan, maka kepuasan pemustaka akan meningkat sebesar 0,216 satuan. Sedangkan hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,871 < 1,984$, maka H_a ditolak dan H_o diterima. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh signifikan yaitu H_a ditolak dan H_o diterima, sehingga secara positif antara kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan. Hasil analisis data uji F (Simultan) menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas layanan (*service quality*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dengan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $3,502 < 3,94$. Sedangkan koefisien determinasi (R^2)

sebesar 0,035, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel X dan Variabel Y sebesar sebesar 18,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

2. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diperlukan oleh pemustaka terhadap kepuasan perpustakaan tidak secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas layanan, akan tetapi diperlukannya ketersediaan fasilitas yang lengkap agar pemustaka memiliki rasa kepuasan untuk berkunjung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan sebaiknya untuk lebih memperhatikan kebutuhan yang lebih khusus dan lebih banyak memperkenalkan apa yang selayaknya mereka butuhkan agar masyarakat Aceh Selatan tidak ketinggalan dalam hal apapun yang berkaitan dengan informasi. Selain itu diharapkan kepada pihak perpustakaan benar-benar harus peka dengan kualitas pelayanan yang bisa membuat pemustaka merasa puas, walaupun nantinya akan di bandingkan dengan Dinas Perpustakaan daerah lain khususnya Aceh, mereka tetap akan merasa bahwa Dinas Perpustakaan dan Keasipan Aceh Selatan tidak jauh tertinggal.
2. Selain ketersediaan koleksi buku, penggunaan fasilitas lain berupa wifi juga mempengaruhi banyaknya pemustaka yang berkunjung, sehingga fasilitas tersebut harus disediakan.

3. Diharapkan pada peneliti selanjutnya, untuk lebih khusus melakukan penelitian mengenai apa saja kualitas layanan yang membuat pemustaka merasa tidak puas untuk berkunjung ke perpustakaan tersebut



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ricky Baidhawi, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat" *Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017.
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Agus Rifai, *Perpustakaan Islam: Konsep, Sejarah, dan Kontribusinya Dalam Membangun Peradaban Islam Masa Klasik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- , *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Andi Pandita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar", *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, 2017. Di akses melalui repositori.uin-alauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf.
- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pengunjung*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Anting Somantri dan Sambas Ali Mujahidin, *Aplikasi statistika dalam Penelitian*, Pustaka Setia: Bandung, 2006.
- Bambang Prasetyo, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- , Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Wali Pers, 2012.
- Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Dian Rizky Astuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016), hlm 1. di akses melalui http://digilib.uin-suka.ac.id/23179/1/11470007_BAB-I_IVatau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf.
- Elva rahma, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang", di akses melalui http://journal.unair.ac.id/file_rPDF/palim64c6ad268efull.pdf.

Endang Iriyanti, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah" *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang, 2005.

Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual 1 ke Libqual +TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.

Haning Tri Novianti dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka : Studi Pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang", "*Jurnal Administrasi Publik*" Universitas Brawijaya Malang (JAP), Vol. 3. No.

Handrik Setiawan, "Efektifitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan,(Studi Eksplanatif Tentang Efektifitas Orientasi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya)", di akses melalui journal.unair.ac.id.

Hasil Dokumentasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan pada Tanggal 25 Juni 2019

I Made Sedana Yoga, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bali", di Akses melalui <https://docplayer.info/52424805-Analisis-kualitas-pelayanan-perpustakaan-pada-badan-pengembangan-sumber-daya-manusia-provinsi-bali.html>.

I Made Yuliara, "Regresi Linear Berganda" *Modul*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana, 2016.

Juliansyah Noor, *Metode Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011.

Koentjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat.*, Jakarta: Gramedia, 1980.

Lasa SH, *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book, 2009.

Meriastuti Ginting Dan Deasy Indriyani Halim,"Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment", "*Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*", Universitas Kristen Krida Wacana Vol.01 No.02 (2012). Di akses melalui ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/TIK/article/view/2.

Muhammad Abdillah Islamy dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustak Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+TM" "*Jurnal Edulib*" Universitas Pendidikan Indonesia, Vol. 1,

ed.75(2016).Di akses melalui ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042.

Muhammad Kholil dkk, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramis Indonesia”, “*Jurnal Ilmiah PASTI*” Universitas Mercu Buana Jakarta, Vol. 5, ed.3.

Muthia, “Hubungan Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+TM Di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry”, *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2015.

Nana Syaodih Sukma Dinata, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2009.

Nur Fitriana, “Pengaruh Persepsi Siswa tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Perpustakaan MA Al-Fatah Natar Tahun Pelajaran 2015/2016”, *Skripsi*, Universitas Lampung, 2016. Di akses melalui digilib.unila.ac.id/23611/3/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf,

Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Rhoni Rodin, “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi”, “*Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*” Vol. 3. No. 1 (2015).

Riduwan, *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Sabto Harmoko, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta”, “*Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*”, Vol. 02. No. 02 (2007).

Sofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2013.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

-----, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

Suhesti Ningsih, “Pengaruh ServiceQuality Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta”, “*Jurnal Manajemen Dan Bisnis*”, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 15. No. 2 : (2011), hlm

. 102. di Akses melalui *Journals.Ums.Ac.Id/Index.Php/Benefit/Article/View/1340*.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta, 2013.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

-----, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

-----, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta, 2010.

Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Peoustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fak. Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003.

Tika Ayuningtyas, “*Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Libqual di Perpustakaan Umum Kota Madiun)*”, di akses melalui http://journal.unair.ac.id/download/fullpapers/lnfa3ead6d9e_full.pdf.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Yulianti, “*Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Baru*”, *Skripsi*, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.

Zakky, *Pengertian Indikator*. di akses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/>.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 2183/Un.08/FAH/KP.004/12/2018**

**TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**

- : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- : Menunjuk saudara :
- 1). Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Asnawi, M.IP (Pembimbing kedua)
- Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Gusniati
Nim : 140503137
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan
- : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 13 Desember 2018

05 Rabiul Akhir 1440 H



Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
Itas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
tor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
ian Keuangan UIN Ar-Raniry;
lgkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan:

Nomor : B-426/Un.08/FAH I/PP.00.9/06/2019
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

26 Juni 2019

Yth.

.....
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Gusniati
Nim/Prodi : 140503137 / S1-IP
Alamat : Jl. Inong Balee, Darussalam

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
Wakil Dekan Bid. Kemahasiswaan dan
Kerjasama



Anwar Daud

ND Tanggal 24 Juni 2019

Nomor: B-1023/Un.08/FAH/Kp.07.5/06/2019



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JLN. T.R. ANGKASAH NO. 83 TELP (0656) 21855
TAPAKTUAN**

Kode Pos 23711

SURAT KETERANGAN

Nomor: 041 / 191 / 2019

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : GUSNIATI
NIM : 1405031377
Fak/Jur : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Jl. Inong Balee, Darussalam - Banda Aceh

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian Skripsi tentang Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan sejak Tanggal 28 Juni – 03 Juli 2019.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tapaktuan, 03 Juli 2019
An. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Selatan
Kabid Pengembangan Koleksi dan Pengolahan
Bahan Perpustakaan

(LUKMAN HAKIM)

Penata Tk.I

NIP. 19641231 198710 1 004

Daftar riwayat hidup

Nama Lngkap : Gusniati
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/ 140503137
Tempat Tanggal Lahir : Simpang. 8 Agustus 1995
Alamat : Jl. Inng Baleee, Darussalam
No .Hp : 082362690039
Orang Tua

1. Ayah
Nama : Initial
Pekerjaan : Petani
2. Ibu
Nama : Nur Asiyah
Pekerjaan : IRT

Jenjan Pendidikan

1. SD : SD N.1 Seuleukat
2. SMP : SMP N.1 Bakongan Timur
3. SMA : MAS Ashhabul Yamin Bkongan
4. Fakultas/ Jurusan : Adab Dan Humaniora// S1 Ilmu Perpustakaan

Banda aceh, 9 Juli 2019

Gusniati

