

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS  
KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNSYIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**Nurul Laili**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

NIM 531202978



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2015**

# SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu  
Beban Studi Program Sarjana (S-1)

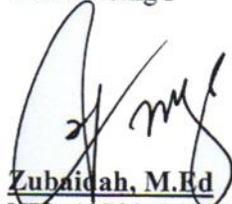
**Diajukan Oleh:**

**Nurul Laili**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan  
NIM: 531202978**

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I



**Zubaedah, M.Ed**  
NIP. 197004242001122001

Pembimbing II



**Suherman S.IP, M. Ec**  
NIP. 196912251998031003

**SKIPSI**

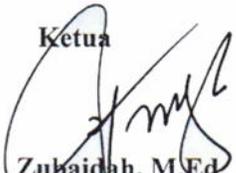
**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skipsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan  
Dinyatakan Lulus dan Di terima Sebagai Tugas  
Akhir Penyelesaian Program Sarjana S-1  
Dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari / tanggal: Jum'at, 07 Agustus 2015 M  
22 Syawal 1436 H

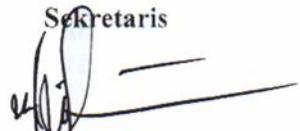
Di Darussalam- Banda Aceh

**Panitia Ujian Munaqasyah Skipsi**

**Ketua**

  
**Zubaidah, M.Ed**  
NIP. 197004242001122001

**Sekretaris**

  
**Suherman S.IP, M. Ec**  
NIP. 196912251998031003

**Anggota I,**

  
**Nazaruddin Musa, M.LIS**  
NIP. 197101101999031002

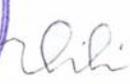
**Anggota II,**

  
**Mukhtaruddin, M.LIS**  
NIP. 19711152009121001

**Mengetahui,**

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



  
**(Prof. DR. H. Misri A. Muchin, M.Ag)**

NIP: 196303021994031001

## KATA PENGANTAR



Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari alam kegelapan kealam yang terang benderang seperti yang kitarasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda Rasyidah dan Ayahanda Abdul Manaf Yusuf (Alm) yang senantiasa mendoakan Ananda agar dapat meraih

kesuksesan baik dunia maupun akhirat. Rasa terimakasih juga penulis ucapkan kepada kakak-kakak, Abang-abang dan adikku yang tersayang, Kak Tet, Kak Ros, Abang Mukhlis, Kak Nur Arafah, Abang Mukhsin dan Adik Ikhsan. Seluruh keluarga besar lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, karena motivasi, dukungan dan doa merekalah penulis menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.Lis selaku ketua Prodi S-1 Ilmu Perpustakaan dan Ibu Zubaidah, M.Ed sebagai sekretaris Prodi S1 Ilmu Perpustakaan sekaligus sebagai Pembimbing I dan Bapak Suherman, S.IP, M.Ec sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu dan ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini. Prof. Dr. Misri A. Muchsin, M.Ag dan seluruh jajarannya serta seluruh dosen yang telah mendidik penulis selama ini dan juga karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terima kasih kepada Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah dan seluruh jajarannya, serta Kepala Perpustakaan FKIP Unsyiah dan staf kontrak Unit Perpustakaan Unsyiah.

Ucapan terima kasih kepada kakak-kakak, Abang-abang dan adikku yang tersayang, Kakak Rukiah, Kakak Rosmanidar, Abang Mukhlis, Kakak Nur Arafah, Abang Mukhsin dan Adik Ikhsan serta keluarga besar lainnya yang tidak

mungkin disebutkan satu persatu, karena motivasi, dukungan dan doa merekalah penulis menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk teman-temanku Fitri, Mitra, Nurul, Ida, Rahma Yulis, Silvi (Alm), Mutia, B'Fadlon serta teman-teman APK Non. Reg Unit 1 dan Unit 2 yang tidak mungkin penulis sebutkan nama-namanya semuanya.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah SWT. Juga kita berserah diri. Amin Ya Allah.

Banda Aceh, 01 Agustus 2015

Nurul Laili

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat penelitian.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Pelayanan Perpustakaan .....	9
1. Pengertian Pelayanan .....	10
2. Jenis-jenis Layanan .....	11
B. Fasilitas Perpustakaan .....	13
1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan .....	13
2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan .....	15
C. Kepuasan Pengguna .....	21
1. Pengertian Kepuasan Pengguna .....	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	23
3. Pengukuran Kepuasan Pengguna .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN. ....</b>	<b>28</b>
A. Rancangan dan Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Hipotesis.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Validitas dan Reliabilitas .....	33
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Perpustakaan FKIP Unsyiah.....	40
B. Hasil Penelitian .....	43
C. Pengujian Hipotesis.....	52
D. Pembahasan.....	54
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran-saran.....	57
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>59</b>
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	35
Tabel 3.2 : Contoh Tabel Hasil Data Angket.....	37
Tabel 4.1 : Koleksi Perpustakaan FKIP Unsyiah.....	41
Tabel 4.2 : Hasil Pengujian Validitas. . . . .	44
Tabel 4.3 : Pengujian Reliabilitas . . . . .	45
Tabel 4.4 : Analisis Korelasi Variabel $X_1$ , Variabel $X_2$ dan Variabel $X_3$ ... ..	46
Tabel 4.5 : Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment... ..	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab  
dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran3 : Surat keterangan telah selesai melakukan Penelitian dari  
FKIP Unsyiah
- Lampiran 4 : Lembar angket
- Lampiran 5 : Jawaban Responden Variabel X1, X2 dan Variabel Y
- Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel X1, X2 dan  
Variabel Y

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan FKIP Unsyiah”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fisika angkatan 2004, yang berjumlah 180 orang, sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 36 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan angket, observasi dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis korelasi ganda. Berdasarkan perhitungan statistik didapat nilai koefisien korelasi ( $r$ ) 0,499 dimana korelasi variabel  $X_1$ , variabel  $X_2$  dan Variabel Y adalah sedang atau cukup. Pengaruh pelayanan perpustakaan lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan fasilitas perpustakaan dengan nilai korelasi pelayanan perpustakaan sebesar 0.29 sedangkan fasilitas perpustakaan sebesar 0,20. Variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh atau tingkat hubungan yang sama-sama rendah terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji  $t$ , menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan FKIP unsyiah yang di buktikan dengan  $t_{hitung} = 3,278 > t_{tabel} = 2,032$ .

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.<sup>1</sup> Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dituntut untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan insan akademika.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.<sup>2</sup> Perguruan tinggi juga harus

---

<sup>1</sup> Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* ( Jakarta: Gramedia, 1993), 3.

<sup>2</sup> Mohammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal EKOBIS* 10, no. 2 (September 2009): 27.

berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra atau *image* pelanggan khususnya mahasiswa. Citra pelayanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada persepsi penyedia jasa saja, akan tetapi juga berdasarkan pada persepsi pengguna.<sup>3</sup>

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu ruangan yang memadai.<sup>4</sup> Setelah adanya ruangan yang cukup, hal pertama yang di lihat oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Bila pelayanan suatu perpustakaan bagus, maka akan bagus pula citra suatu perpustakaan dimata penggunanya.

Gedung dan fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata pengguna. Bisa jadi suatu perpuatakaan yang gedungnya besar dan megah, namun di dalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung.

Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan dimaksudkan untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan

---

<sup>3</sup>*Ibid*

<sup>4</sup> Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), 95.

dan informasi.<sup>5</sup> Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya, untuk dapat memuaskan penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan penggunanya.<sup>6</sup>

Seringkali yang menjadi permasalahan di perpustakaan adalah yang berkaitan dengan permasalahan 'ketiadaan' atau 'ketidakberdayaan' fasilitas. Misalnya ketiadaan tempat, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam pengelolaan fasilitas. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengelolaan fasilitas perpustakaan yaitu: kenyamanan, keterbukaan, dan pengguna. Pemanfaatan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi ataupun memberikan kemudahan bagi penggunanya.<sup>7</sup>

Salah satu fasilitas yang ada di perguruan tinggi seperti Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Unsyiah adalah fasilitas perpustakaan. Perpustakaan FKIP Unsyiah merupakan satu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Fasilitas

---

<sup>5</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005), 197.

<sup>6</sup> Muflihah, "Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Kota Yogyakarta" (Skripsi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011), 2.

<sup>7</sup> Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2007), 96.

pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kepuasan yang tinggi bagi penggunanya. Sebaliknya, dengan keterbatasan Pelayanan dan fasilitas perpustakaan akan sulit dilakukan secara optimal sehingga sulit pula harapan terwujud kepuasan yang tinggi bagi penggunanya.

Memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna bukan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pengguna tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsentrasi belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representatif dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pengguna perpustakaan FKIP Unsyiah.

Keragaman fasilitas yang disediakan di perpustakaan FKIP Unsyiah seperti fasilitas komputer yang digunakan sebagai sarana temu kembali informasi atau dikenal dengan OPAC dan memiliki gedung yang bagus serta kenyamanan dalam menelusuri informasi yang ada di perpustakaan FKIP Unsyiah, maka akan membuat penggunanya (mahasiswanya) ramai mengunjungi perpustakaan FKIP. Namun, kenyataannya tidak seperti yang diharapkan. Dimana FKIP memiliki mahasiswa banyak, tetapi hanya sedikit mahasiswa yang datang ke perpustakaan.

Dari uraian di atas dapat diasumsikan bahwa Perpustakaan FKIP Unsyiah masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan kebutuhan penggunanya, sehingga dalam upaya peningkatan layanan kepada pengguna, perpustakaan perlu mengembangkan koleksinya dalam berbagai ilmu pengetahuan, mengadakan berbagai kajian literatur dan informasi untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Berdasarkan asumsi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan FKIP Unsyiah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan FKIP Unsyiah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan layanan dan fasilitas untuk memuaskan pengguna perpustakaan di perpustakaan FKIP Unsyiah.
2. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini akan mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di perpustakaan FKIP Unsyiah.
3. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengetahui bagaimana pengaruh yang ditimbulkan serta dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal untuk penelitian selanjutnya.

#### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan penafsiran pembaca, maka penulis merasa perlu memberikan penjelasan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam Skripsi ini.

Adapun istilah-istilah yang peneliti maksudkan adalah sebagai berikut:

### **1. Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa.<sup>8</sup>

Menurut Mudhoffir, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan. Pelayanan memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staf dan pemustaka. Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar.<sup>9</sup> Pelayanan yang penulis maksud di sini adalah usaha memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan di perpustakaan FKIP Unsyiah.

### **2. Fasilitas Perpustakaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi kemudahan.<sup>10</sup>

Menurut Moenir, Fasilitas perpustakaan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh orang pengguna.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, ed. 4 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), 797.

<sup>9</sup>Mudhoffir, *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar* (Bandung: Remadja Rosdakarya, 1986), 64.

<sup>10</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar...*, 389.

<sup>11</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan umum Di Indonesia* (Bumi Aksara, 2001), 119.

Jadi, fasilitas perpustakaan yang penulis maksud di sini adalah perpustakaan yang bersih, nyaman dalam mencari informasi di perpustakaan FKIP Unsyiah.

### **3. Kepuasan pengguna**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kepuasan Pengguna/perihal (yang bersifat) puas adalah kesenangan atau kelegaan: yang dikejanya atau dirinya meskipun dengan segala pengorbanan, keinginan itu hanya ditujukan kepada jasmani. Kerja keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dulu suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai; materi kesenangan jiwa karena berkecukupan dalam hal materi.<sup>12</sup>

Menurut Sutarno, kepuasan pengguna dapat diartikan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.<sup>13</sup>

Jadi kepuasan pengguna yang penulis maksud dalam penelitian ini apa yang diharapkan pengguna bisa didapatkan dengan cepat dan tepat, pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, pustakawan cepat tanggap dengan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pengguna, pustakawan senantiasa membantu pengguna dalam mencari informasi yang sulit ditemukan. Kepuasan di sini adalah suatu keadaan dalam diri pemustaka yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang diinginkan di perpustakaan FKIP Unsyiah.

---

<sup>12</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar...*, 1110.

<sup>13</sup> Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Obor Indonesia, 2006), 2.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan Perpustakaan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. Salah satunya adalah aktivitas layanan perpustakaan. Aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan pustaka secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan memberi pelayanan bahan pustaka kepada pengguna, agar bahan pustaka yang telah diolah dapat dimanfaatkan dengan cepat oleh pengguna perpustakaan.<sup>1</sup>

Pada hakikatnya layanan perpustakaan mengandung arti: pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.

---

<sup>1</sup>Sulistyo Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), 52.

- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan merujuk pada keberadaan sebuah informasi.<sup>2</sup>

Menurut Sumantri, layanan perpustakaan adalah semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan baik secara langsung kepada pengguna. Layanan pemakai menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu perpustakaan, walaupun tidak mungkin berdiri sendiri tanpa didukung oleh kegiatan pembinaan koleksinya.<sup>3</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pengguna yang hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan, sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pengguna perpustakaan telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.

## **2. Jenis- jenis Layanan**

Perpustakaan berperan penting dalam memberikan informasi bagi penggunanya secara optimal. Pengguna Perpustakaan mengharapkan dapat menelusuri informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat dan akurat. Layanan yang disajikan oleh perpustakaan hendaknya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebagaimana Purwani Istiana dalam bukunya yang berjudul “layanan perpustakaan”, menyebutkan ada 12 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

---

<sup>2</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2004), 134.

<sup>3</sup> M.Y. Sumantri, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 78.

- a. Layanan Sirkulasi  
Layanan sirkulasi (layanan peminjaman/pengembalian koleksi) merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan.
- b. Layanan Referensi  
Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.
- c. Layanan keanggotaan  
Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggotaperpustakaan.
- d. Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)  
Layanan Majalah dan jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan.
- e. Layanan Penelusuran Informasi  
Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan.
- f. Layanan Perpustakaan keliling  
Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang bergerak (*mobile Library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau perpustakaan umum.
- g. Layanan Silang Layan  
Layanan silang layan diartikan sebagai pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih.
- h. Layanan Cetak, Fotokopi dan Alih Media  
Pemustaka berharap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan untuk mencetak (*print*) dokumen yang dia buat, Maka pemustaka menginginkan pelayanan tersebut di perpustakaan. Layanan lain yang juga diperlukan adalah layanan fotokopi, layanan ini diperlukan oleh pemustaka jika mereka menginginkan memfotokopi sebagian dari koleksi perpustakaan untuk keperluan Studi dan sebagainya. Layanan lainnya adalah layanan alih media seperti *scanni* dokumen, gambar, peta dan berbagai ilustrasi terkadang diperlukan dalam bentuk file sehingga perlu perangkat *scanning* dokumen.
- i. Layanan Pendidikan, pelatihan dan penyuluhan  
Pendidikan pemakai merupakan program yang sudah semestinya diselenggarakan oleh perpustakaan sehingga mampu memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber informasi dan berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.
- j. Layanan Koleksi Digital  
Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesat, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi,

untuk menyediakan koleksi digital. Koleksi digital memberikan keluasaan agar lebih banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan memanfaatkan sumber informasi yang sama.

k. Layanan Audio Visual

Layanan audio visual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang tertarik dengan informasi yang di kemas dalam kaset CD, CD ROM, disket dan sebagainya.

l. Layanan *Learning Common*

Layanan *Learning Common* merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran.<sup>4</sup>

Menurut Yoyo layanan perpustakaan terdiri dari dua jenis layanan, yaitu:

- a. Layanan Teknis merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (*technical services*), yang pekerjaannya meliputi:
  - 1) Pengadaan bahan pustaka
  - 2) Pengorganisasian bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka
  - 3) Administrasi lainnya.
- b. Layanan pembaca merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi:
  - 1) Layanan sirkulasi
  - 2) Layanan referensi
  - 3) Layanan ekstensi
  - 4) Layanan silang layan.<sup>5</sup>

Suherman menambahkan bahwa jenis-jenis layanan terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan membaca di perpustakaan
- c. Pemutaran film
- d. Layanan jasa informasi.<sup>6</sup>

Pada intinya layanan yang tersedia di perpustakaan pada umum adalah:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi
- c. Layanan pendidikan pemakai
- d. Layanan penelusuran Informasi
- e. Layanan Fotokopi.

---

<sup>4</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), 18- 49.

<sup>5</sup>Yoyo Yahyono, *Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004), 3-6.

<sup>6</sup>Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: MQS PUBLISHING, 2009), 133-138.

## **B. Fasilitas Perpustakaan**

### **1. Pengertian Fasilitas perpustakaan**

Sebuah perpustakaan harus memiliki fasilitas yang baik dan memadai untuk menjalankan fungsinya. Menurut Ibrahim Bafadal, sarana atau yang sering disebut perlengkapan perpustakaan merupakan peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada pengunjung serta menunjang pengolahan bahan pustaka dan kegiatan ketatausahaan. Peralatan perpustakaan terdiri dari peralatan habis pakai dan peralatan tahan lama.<sup>7</sup>

Sedangkan Moenir menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangkakepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna.<sup>8</sup> Sriyadi sebagaimana dikutip oleh Nugroho menambahkan bahwa fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan.<sup>9</sup>

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali yang menjadi masalah perpustakaan adalah

---

<sup>7</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 154.

<sup>8</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 119.

<sup>9</sup>Warsito Adi Nugroho, “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Pat” ( Skripsi, Fakultas Ekonomi UNNES, 2011), 15.

masalah ketiadaan atau ketidakberdayaan fasilitas, mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap tingkatan perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas.<sup>10</sup>

Fasilitas lainnya yang perlu diperhatikan di perpustakaan yaitu dekorasi dan cat ruangan. Dekorasi dan cat ruangan tidak menyilaukan dan hindari agar matahari tidak langsung mengenai koleksi. Jika menggunakan cahaya lampu, agar menggunakan jenis lampu yang sinarnya tidak menyikaukan. Suhu udara dalam ruangan perpustakaan juga harus mendapat perhatian yang baik, penggunaan alat pendingin udara seperti AC dan kipas angin memerlukan pengaturan yang standar, suhu yang terlalu panas tidak memberikakan rasa nyaman kepada pengguna yang berada di ruang perpustakaan, demikian sebaliknya suhu yang terlalu dingin dapat menimbulkan kelembaban pada koleksi sehingga cepat rusak.<sup>11</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengguna akan merasa puas.

---

<sup>10</sup>M.T. Sumantri. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006). hlm. 9.

<sup>11</sup>Bariah. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan LAB School Unsyiah Terhadap Minat Baca Siswa" (Skripsi, Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2013), 11.

## 2. Jenis- jenis Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan, selain dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan oleh pustakawan dan pengguna. Fasilitas Perpustakaan banyak jenis dan ragamnya tergantung kebutuhan setiap perpustakaan. Umumnya untuk mengelola perpustakaan memerlukan beberapa fasilitas, seperti gedung/ruangan perpustakaan, Perabotan perpustakaan dan peralatan perpustakaan, media penelusuran koleksi serta media dan koleksi audio visual.

### a. Gedung/Ruangan Perpustakaan

Gedung atau ruangan perpustakaan merupakan sarana yang amat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pembangunan gedung perpustakaan dan penataan ruangan yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan memerlukan sejumlah peralatan dan perlengkapan, baik untuk pelayanan kepada pengguna maupun kegiatan rutin perpustakaan untuk dapat segera di manfaatkan.

Menurut Aa Kosasih menyatakan bahwa gedung atau ruangan perpustakaan adalah bangunan yang sepenuhnya diperuntukan bagi seluruh aktivitas sebuah perpustakaan. Disebut gedung apabila bangunannya besar dan permanen, terpisah pergerakan manusia sebagai pengguna perpustakaan, daerah konsentrasi manusia, daerah konsentrasi buku/barang, dan titik-titik layanan yang diberikan perpustakaan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Aa Kosasih, "Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah,," *Jurnal Pustakawan* 5, no. 2 (November 2009), 3.  
[http://www.academia.edu/5352747/Aa\\_Tata\\_Ruang\\_Perabotan\\_dan\\_Perlengkapan\\_Perpustakaan\\_Sekolah](http://www.academia.edu/5352747/Aa_Tata_Ruang_Perabotan_dan_Perlengkapan_Perpustakaan_Sekolah).

Muchyidin dan Sasmitamihardja menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruangan, yaitu: ruang kerja (petugas) dan ruang pelayanan (pengunjung). Adapun rincian ruang perpustakaan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang baca
- 2) Ruang koleksi
- 3) Ruang staf
- 4) Ruang lainnya.<sup>13</sup>

Selanjutnya Aa Kosasih mengatakan bahwa gedung/ruangan perpustakaan hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Rasa aman
- 2) Pencahayaan yang baik
- 3) Didesain untuk mengakomodasi perabotan yang kokoh, tahan lama dan fungsional, serta memiliki persyaratan ruang, aktivitas dan penggunaan perpustakaan
- 4) Didesain untuk menampung persyaratan khusus populasi dalam arti cara paling efektif
- 5) Didesain untuk mengakomodasi perubahan pada program pengajaran serta perkembangan teknologi audio visual dan data yang muncul
- 6) Didesain untuk memungkinkan penggunaan, pemeliharaan serta pengamanan yang sesuai menyangkut perabotan, peralatan, alat tulis kantor dan materi
- 7) Dirancang dan dikelola untuk menyediakan akses yang cepat dan tepat waktu keaneka ragam koleksi sumber daya yang terorganisasi
- 8) Dirancang dan dikelola sehingga secara estetis pengguna tertarik dan kondusif dalam hiburan serta pembelajaran, dengan panduan dan tanda-tanda yang jelas dan menarik.<sup>14</sup>

Fasilitas gedung/ruangan dan perabotan sekolah merupakan salah satu dari fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang memberi kemudahan bagi pustakawan dan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi yang melaksanakan tugas kegiatan teknis dan

---

<sup>13</sup>Muchyidin dan Sasmitamihardja, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Bandung: Puri Pustaka, 2008), 69.

<sup>14</sup>Aa Kosasih, "Tata Ruang, Perabotan dan....," 3.

layanan yang memiliki persyaratan tertentu dalam hal gedung/ruangan dan perabotannya.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa gedung/ruangan perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, aktivitas layanan perpustakaan dan tempat bekerja pustakawan. Lokasi gedung/ruangan perpustakaan yang baik harus berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh pengguna. Demikian juga tata ruang perpustakaan diatur dengan baik agar aktivitas layanan perpustakaan berlangsung dengan lancar, pengawasan dan pengamanan koleksi dapat dilaksanakan dengan baik.

b. Perabotan perpustakaan

Setiap perpustakaan memerlukan perabotan untuk menunjang pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna. Perabotan perpustakaan merupakan sarana pendukung atau perlengkapan perpustakaan yang digunakan perpustakaan agar dapat mengoptimalkan pengelolaan perpustakaan oleh pustakawan serta mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna.<sup>15</sup>

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Muchyidin dan Sasmitamihardja mengatakan bahwa perabotan perpustakaan berupa peralatan mobiler yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan. Beberapa mobiler yang diperlukan hampir di setiap perpustakaan adalah:

- 1) Rak buku biasa dan rak buku referensi
- 2) Rak majalah dengan berbagai ukuran dan bentuk
- 3) Lemari katalog, juga dengan berbagai ukuran dan corak

---

<sup>15</sup>Aa Kosasih, "Tata Ruang, Perabotan dan....," 4.

- 4) Kursi baca dan kursi kerja terdiri dari berbagai bentuk (segi empat dan/atau bulat) dapat berbentuk sofa untuk anak-anak, remaja, dan orangdewasa/tua.
- 5) Meja baca dan meja kerja terdiri dari berbagai corak seperti kursi bacadan kursi kerja
- 6) Meja peminjaman yang dapat berbentuk huruf L, U, atau bentuk memanjang. Meja peminjaman biasanya terdiri atas beberapa unit yangdapat dipisah-pisah
- 7) Meja studi khusus (*study carrel*)
- 8) Rak surat kabar
- 9) Meja untuk kamus
- 10) Meja untuk atlas
- 11) Papan pameran (*display*)
- 12) Kereta buku (*trolley*)
- 13) Bangku pijakan atau tangga
- 14) Lemari penyimpanan alat-alat audio-visual, dsb.<sup>16</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perabotan perpustakaan adalah semua fasilitas perpustakaan yang diletakkan sesuai dengan fungsinya masing- masing. Semua fasilitas perabotan perpustakaan tersebut disediakan untuk memudahkan pengelola perpustakaan dan juga untuk kepuasan pengguna perpustakaan.

#### c. Peralatan perpustakaan

Peralatan perpustakaan adalah barang- barang- barang yang diperlukan secara langsung dalam mengerjakan tugas atau kegiatan di perpustakaan. Yang termasuk dalam perlengkapan perpustakaan antara lain:

- 1) Buku pedoman perpustakaan
- 2) Buku klasifikasi
- 3) Kartu katalog
- 4) Buku induk
- 5) Kantong buku
- 6) Lembar tanggal kembali
- 7) Leber

---

<sup>16</sup> Muchyidin dan Sasmitamihardja, *Panduan Penyelenggaraan ....*, 71.

- 8) Cap inventaris
- 9) Cap Perpustakaan
- 10) Bak stempel
- 11) Kartu pemesanan
- 12) Mesin ketik/komputer
- 13) Lem, dan lain-lain.<sup>17</sup>

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa peralatan perpustakaan adalah Semua perlengkapan perpustakaan yang disediakan perpustakaan untuk dinikmati oleh pengguna perpustakaan, serta memperoleh kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

#### d. Media Penelusuran Informasi

Sistem penelusuran atau temu-balik informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa sistem temu-balik, pengguna akan mengalami kesulitan mengakses sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber informasi yang tersedia kepada pengguna, bila sistem temu-balik yang memadai tidak tersedia. Salah satu sistem temu-balik yang umum dikenal di perpustakaan adalah katalog perpustakaan, pengguna dapat melakukan akses ke koleksi perpustakaan. Perpustakaan menginformasikan keadaan sumber daya informasi yang dimilikinya kepada pengguna melalui katalog.

Pada perpustakaan konvensional biasanya menggunakan media penelusuran informasi berupa katalog berbentuk kartu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pada perpustakaan modern saat ini umumnya sudah menggunakan katalog

---

<sup>17</sup>Aa Kosasih, "Tata Ruang, Perabotan dan....," 5.

elektronik sebagai media penelusuran koleksi. Katalog ini dikenal dengan sebutan Online Public Access Catalog (OPAC). Jadi, Istilah Online Public Access Catalog mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penelusuran sumber informasi oleh masyarakat pengguna dengan menggunakan computer yang terhubung kepangkalan data.

e. Media dan Koleksi Audio Visual

Sebagaimana telah jelaskan di atas, koleksi perpustakaan tidak hanya berbentuk buku atau tercetak, tetapi juga terdapat dalam bentuk audio visual. Biasanya koleksi audio visual baru dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan menggunakan audio visual.

Media audio visual yang mempunyai unsur suara dan unsur gambar. Jenis media ini mempunyai kemampuan yang lebih baik, dan media ini di bagi ke dalam 2 jenis yaitu audio visual diam yang menampilkan suara dan visual diam seperti film sound slide, dan audio visual gerak yaitu media yang dapat menampilkan unsur suara dan gambar yang bergerak, seperti film, video, kaset dan VCD.<sup>18</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan audio visual adalah koleksi perpustakaan yang dibuat atas hasil teknologi elektronik, bukan hasil cetakan dari kertas. Koleksi audio visual berasal dari bahan- bahan non konvesional, contohnya film suara, kaset video, tipe rekorder, slide suara dan lain- lain.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Syaiful B. Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 31.

<sup>19</sup>Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2007), 10.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam media dan koleksi audio visual terdapat dua unsur yang saling bersatu yaitu audio dan visual. Adanya unsur audio memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui pendengaran, sedangkan unsur visual memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui bentuk visualisasi atau gambar. Selain jenis koleksi diatas, fasilitas internet juga termasuk ke dalam jenis media audio visual. Melalui jaringan internet, pengguna perpustakaan dapat menelusuri informasi, baik informasi dalam bentuk suara maupun dalam bentuk visual atau gambar.

### **C. Kepuasan Pengguna**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pengguna**

Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna menjadi topik yang menarik dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang saat ini sering dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan.

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pengguna sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Sebagaimana pendapat Philip Kotler yang dikutip Tjiptono mengemukakan bahwa: “Kepuasan

pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya”.<sup>20</sup>

Tjiptono yang mengutip pendapat Day menerangkan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.<sup>21</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pengharapannya dan kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna. Pengharapan pengguna dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi dari orang-orang terdekat dan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan. Pengguna memilih memanfaatkan jasa berdasarkan harapan tersebut dan setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Apabila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah yang mereka harapkan, maka mengakibatkan ketidakpuasan. Makin besar kesenjangan antara harapan dengan kenyataan semakin besar pula ketidakpuasan pengguna.

Pengelolaan perpustakaan yang baik dalam suatu ruang lingkup tertentu yang berorientasi kepada pengguna, juga usaha-usaha untuk memikat atau menciptakan suatu keadaan yang mampu mempertahankan pengguna merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

---

<sup>20</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 1996), 146.

<sup>21</sup>*Ibid.*

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap pelayanan dapat terpenuhi melalui berbagai faktor kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Menurut Sulisty Basuki kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut:

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi).
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- e. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna).
- f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.<sup>22</sup>

Soewarsono mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

- a. Sistem Layanan  
Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi
- b. Biaya  
Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.
- c. Kemudahan Memperoleh Informasi  
Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna
- d. Kecepatan Memperoleh Informasi

---

<sup>22</sup> Sulisty Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), 204.

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

e. Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat membarikan kenyamanan kepada pengguna.<sup>23</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna terhadap pelayanan jasa, sangat ditentukan oleh kualitas jasa itu sendiri. Artinya semakin baik kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi tingkat kepuasannya. Semakin lengkap fasilitas fisik yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk memberikan layanan jasa kepada pengguna akan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna selaku penerima jasa. Begitu juga dalam kaitannya dengan pemberian layanan jasa kepada konsumen penyedia jasa harus mampu memperbaiki semua dimensi kualitas jasa itu sendiri, termasuk daya tanggap terhadap keluhan konsumen.

Selanjutnya untuk mengetahui terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pengguna jasa pelayanan perpustakaan, terkait dengan timbulnya rasa puas terhadap pelayanan perpustakaan. Untuk itu pihak penyedia jasa perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk menciptakan kualitas pelayanan prima sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna.

---

<sup>23</sup> Soewarsono Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 39-42.

### 3. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pemakai dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa. Fandi tjiptono mengemukakan ada indikator mengukur kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kepuasan pengguna secara keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
- b. Konfirmasi harapan
- c. Dimensi kepuasan pengguna
- d. Kesiapan untuk merekomendasi
- e. Ketidakepuasan pengguna
- f. Minat pembelian ulang.<sup>24</sup>

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan 2 pendekatan pada pengguna perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pengguna perpustakaan merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pengguna. Pada pendekatan kedua, kepuasan pengguna diukur secara tak langsung, melalui suatu indikator tertentu yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan.<sup>25</sup>

Menurut Zeithami dkk, yang dikutip oleh Sri Purnomowati mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima kualitas pelayanan, yaitu:

---

<sup>24</sup>Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2004), 368-369.

<sup>25</sup>Sri Purnomowati, “Penerapan ISO 11620- 1998 di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai,” *Jurnal IPTEK* 43, no. 2 (Desember, 2002): 97.

- a. Kebutuhan pelanggan yang terfokus pada penampilan barang/jasa (Fasilitas fisik, Perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi)
- b. Dipenuhinya janji pelayanan segera dan memuaskan
- c. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap
- d. Jaminan kepada pelanggan, mencakup: kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff
- e. Kemudahan komunikasi dan paham atas kebutuhan pelanggan.”<sup>26</sup>

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan survei tentang kepuasan pengguna, dapat menggunakan pengukuran dengan bermacam-macam cara, baik secara langsung maupun dengan cara mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, dan seberapa baik persepsi mereka terhadap pelayanan itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini tentunya yang menjadi penilaian adalah kemampuan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Perpustakaan FKIP Universitas Syiah Kuala kepada pengguna. Pengguna tentunya mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan petugas pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan mereka. Apabila pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan tentunya pengguna akan puas terhadap pelayanan tersebut, sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka maka pengguna tidak akan merasa puas.

---

<sup>26</sup>*Ibid.*

Dengan demikian, maka dalam pelaksanaannya diperlukan penyesuaian dengan bidang pekerjaan yang ada dalam organisasi perpustakaan agar diperoleh hasil pengukuran dengan tingkat validitas yang cukup akurat, sehingga dapat menjadi masukan yang berguna untuk kepentingan suatu perpustakaan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “metode kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik”.<sup>1</sup> Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan FKIP Unsyiah”, maka jenis penelitian ini adalah penelitian analisis korelasi ganda (*multiple correlation*). “Korelasi ganda yaitu korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama dihubungkan dengan variable terikatnya (Y), sehingga akhirnya dapat diketahui besarnya sumbangan seluruh variabel bebas yang menjadi objek penelitian terhadap variabel terikatnya”.<sup>2</sup>

Adapun yang menjadi variable bebas  $X_1$  adalah pengaruh pelayanan, variable  $X_2$  adalah fasilitas perpustakaan, sedangkan yang menjadi variable terikat Y adalah kepuasan pengguna.

---

<sup>1</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, ed. Revisi vi (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 10.

<sup>2</sup>Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika* ( Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 232.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan FKIP (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Pengambilan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena Perpustakaan Perguruan Tinggi Unsyiah merupakan salah satu perpustakaan yang ramai dikunjungi oleh penggunanya. Disamping itu juga, perpustakaan ini mudah dijangkau oleh penulis. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober 2014 sampai Juli 2015.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Untuk mendapatkan data secara utuh, maka harus diketahui populasi dan sampel yang akan diteliti terlebih dahulu. Nanang Martono mendefinisikan bahwa “populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti”.<sup>3</sup> Dalam konteks ini yang menjadi “populasi adalah semua pengguna yang menjadi anggota perpustakaan FKIP Unsyiah Banda Aceh angkatan 2011/2014 yang berjumlah 2800 orang”.<sup>4</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pendidikan Fisika, angkatan 2014, yang berjumlah 180 orang.

---

<sup>3</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Grafindo Persada, 2011), 74.

<sup>4</sup>Dokumentasi Data Pengunjung FKIP Unsyiah Banda Aceh 2015.

Sedangkan “sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki cirri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti”.<sup>5</sup> “Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel ditetapkan dengan cara memilih berdasarkan cirri-ciri atau sifat tertentu dan dengan tujuan tertentu dari penulis yang terdapat pada subyek penelitian”.<sup>6</sup>

Penulis mengambil teknik sampling ini karena lebih mudah dan masuk dalam katagori populasi yang penulis inginkan atau teliti. Dalam pengambilan jumlah sampel, penulis menggunakan pendapat Suharsimi Arikunto, yaitu: “Apabila subjek kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat diambil 10-15 % atau 20-25 % atau lebih tergantung kemampuan dari penulis dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana”.<sup>7</sup> Berdasarkan pendapat di atas penulis mengambil 20 % dari 180 orang. Yaitu  $180 \times 20 : 100 = 36$ . Dari perhitungan tersebut diperoleh sampel sebanyak 36 orang. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang.

---

<sup>5</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis...*, 74.

<sup>6</sup>Nazar Bakry, *Tuntunan Praktis Metodologi Penelitia* (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994), 34.

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, ed. Revisi vi (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 134.

## D. Hipotesis

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris”.<sup>8</sup> Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub>: = 0, Tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan variabel Y.

H<sub>a</sub>: > 0, Terdapat korelasi yang signifikan antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan variabel Y.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan sejumlah data yaitu:

### 1. Angket atau kuesioner

“Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi, atau hal-hal yang ia ketahui”.<sup>9</sup> “Alasan menggunakan angket adalah untuk mendapatkan keakuratan data dan dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden.

---

<sup>8</sup>Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 21.

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 194.

Disamping itu juga dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden”.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini, bentuk pertanyaan yang penulis gunakan adalah berbentuk tertutup, dimana pengguna diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif.

Penulis menyebarkan angket kepada 36 orang pengguna yang dijadikan sebagai responden, angket tersebut terbagi atas tiga variabel yaitu pelayanan (Variabel X1) dan fasilitas perpustakaan (Variabel X2) dan kepuasan pengguna (Variabel Y).

Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social, misalnya, senang atau tidak senang. Setiap jawaban pernyataan-pernyataan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor: Sangat setuju (SS) diberiskor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak setuju (TS) diberi skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1”.<sup>11</sup>

## 2. Observasi

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yaitu suatu proses yang tersusun dari berbagai biologis dan psikologi”.<sup>12</sup> “Dua di antara yang terpenting

---

<sup>10</sup>*Ibid.*

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 134.

<sup>12</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Kencana, 1986), 203.

adalah proses pengamatan dan ingatan”.<sup>13</sup> “Teknik observasi merupakan suatu aktivitas yang umum, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan meta data, observasi disebut juga dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra”.<sup>14</sup> Jenis observasi yang digunakan dalam pembahasan ini adalah observasi bebas di mana peneliti mengamati bagaimana sikap pengunjung mulai masuk sampai mereka meninggalkan perpustakaan. Hal itu dapat dilihat dari mimik wajah pengguna dan juga dapat dilihat dari bagaimana cara petugas perpustakaan dalam melayani pengunjungnya serta bagaimana kelengkapan fasilitas yang disediakan di perpustakaan FKIP Unsyiah.

### 3. Dokumentasi

“Dokumentasi merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi mengenai hal-hal atau variabel yang ada dalam penelitian ini yang berupa buku dokumentasi peminjaman dan pengembalian, buku pemasukan, data dikomputer dan sebagainya”.<sup>15</sup> Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data tentang fasilitas perpustakaan.

## **F. Validitas dan Reliabilitas**

### 1. Validitas

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan

---

<sup>13</sup>*Ibid.*

<sup>14</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu....*, 113.

<sup>15</sup>*Ibid....*, 274.

untuk mengukur apa yang hendak diukur”.<sup>16</sup> Untuk mengukur korelasi antar pertanyaan dengan skor total digunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

X = skor pertanyaan tiap nomor

Y = skor total

N = jumlah responden

r = indeks validitas<sup>17</sup>

Bila diperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  pada taraf nyata ( ) 0,05 maka pernyataan pada kuesioner mempunyai validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan tersebut dan layak digunakan, dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Masing-masing item (skor butir) dilihat nilai korelasinya.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relative konsisten apa bila alat ukur digunakan berulang kali.<sup>18</sup> Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji

---

<sup>16</sup>*Ibid...*, 211.

<sup>17</sup>Irma Yusniar, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Pegawai dengan Adanya Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Samsat Kabupaten Tangerang” (Skripsi, UPTD Serpong, 2009), 12.

<sup>18</sup>Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 97.

reliabilitas yang digunakan, yaitu teknik *Cranach's Alpha* dengan bantuan *Microsoft SPSS versi 13.00 for windows*.

Rumus ini ditulis sebagai berikut :

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

Keterangan :

= koefisien *alpha crouchback*

k = butir pertanyaan yang valid

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

$\sigma^{2t}$  = varians total

Setelah uji validitas kemudian dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan table interpretasi nilai reliabilitas sebagai berikut:

Tabel.3.1 Interpretasi Nilai Reliabilitas

Nilai Alpha	Kriteria
< 0,7	Kurang meyakinkan ( <i>inadequate</i> )
> 0,7	Baik ( <i>good</i> )
> 0,8	Istimewa ( <i>excellent</i> )

## G. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan suatu proses dalam memperoleh data ringkas atau angka ringkas dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah menjadi data yang lebih halus sehingga

memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut. Menurut Burhan, tahapan-tahapan pengolahan data penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:

1) *Editing*

“*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi”.<sup>19</sup> Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada fase *editing* dalam melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Aspek-aspek yang diperiksa antara lain kelengkapan responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisinya kembali.

2) *Coding* (Pengkodean)

“*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis”.<sup>20</sup> Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada fase *coding* adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman *Skala Likert*.

3) Tabulasi

---

<sup>19</sup>M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011),174.

<sup>20</sup>*Ibid...*,174.

“Menurut Burhan, Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data kedalam tabel. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya.”<sup>21</sup>

Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada *fasetabu lating* adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam masing-masing kategori dan disajikan dalam bentuk tabel. Hasil yang diperoleh dari data angket dimasukkan kedalam table bantu sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Tabel analisis data angket pelayanan dan fasilitas perpustakaan**

Sampel	X <sub>1</sub>	X <sub>1</sub>	Y
1			
2			
3			
4			
5			
.....			
36			
N=36	X <sub>1</sub> =	X <sub>2</sub> =	Y=

“Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan jawaban dari tujuan penelitian”.<sup>22</sup> Dalam analisis data penelitian ini, penulis menggunakan statistik parameter untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel.

Proses hitungan dilakukan beberapa langkah seperti berikut:

<sup>21</sup>*Ibid...*, 174.

<sup>22</sup>Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989), 87.

- a. Menghitung korelasi nilai  $X_1$  terhadap variable Y.

$$r_{X_1Y} = \frac{n(\sum X_1Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- b. Menghitung korelasi nilai  $X_2$  terhadap variable Y.

$$r_{X_2Y} = \frac{n(\sum X_2Y) - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- c. Menghitung korelasi nilai  $X_1$  dan  $X_2$

$$r_{X_1X_2} = \frac{n(\sum X_1X_2) - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}\{n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

- d. Mencari nilai Korelasi antar Variabel dan korelasi ganda

$$R_{X_1X_2Y} = \sqrt{\frac{r^2_{X_1Y} + r^2_{X_2Y} - 2(r_{X_2Y})(r_{X_1X_2})}{1 - r^2_{X_1X_2}}}$$

- e. Mencari signifikan atau menguji F dengan rumus:

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Keterangan:

F= uji varian

$R^2$ = koefisien korelasi ganda

k= banyaknya variable bebas

n= banyaknya sampel

- f. Kemudian cari  $F_{table} = F_{(1-\alpha)}$ , dengan:

$$dk_{\text{pembilang}} = d$$

$$dk_{\text{penyebut}} = n - k - 1$$

g. Menarik kesimpulan

Jika  $H_0$ : diterima, terdapat hubungan yang signifikan antara  $X_1$  bersama-sama dengan  $X_2$  dengan  $y$

Jika  $H_a$ : ditolak, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara  $X_1$  bersama-sama dengan  $X_2$  dengan  $y$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perpustakaan FKIP Universitas Syiah Kuala Banda Aceh**

##### **1. Sejarah Singkat**

Unit Pelaksana Perpustakaan FKIP adalah unit pelaksana yang berada dibawah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Perpustakaan mempunyai tugas dan fungsi menyediakan berbagai informasi kepada pengguna, serta mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Atas kebijakan pimpinan dan bantuan dari USAID (*United States Agency International Development*) pasca gempa dan tsunami Aceh tahun 2004, maka perpustakaan ini diresmikan menjadi perpustakaan fakultas FKIP dibawah pembinaan Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

Luas Gedung Perpustakaan FKIP  $\pm 610$  m<sup>2</sup>, dilengkapi dengan AC personal pada tiap-tiap ruangan, sehingga sangat nyaman bagi pengguna untuk betah di perpustakaan.

Sedangkan ruang baca Perpustakaan FKIP dilengkapi dengan meja baca dan kursi yang memadai, terdiri dari 2 ruang baca, diantaranya ruang baca sebelah timur adalah ruang baca bebas, dimana pengguna dapat membawa masuk bahan bacaannya sendiri. Sedangkan ruang baca dalam, pengguna tidak diperkenankan membawa masuk bahan bacaan milik pribadi, kecuali hanya bahan bacaan yang disediakan oleh

perpustakaan. Ruang baca UP Perpustakaan FKIP juga dilengkapi dengan beberapa set kursi sofa yang dapat dipergunakan sebagai tempat rileks/ istirahat serta tempat diskusi.<sup>1</sup>

## 2. Visi dan Misi

Visi perpustakaan FKIP Unsyiah Banda Aceh adalah “Menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi dan dokumentasi, serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan”.

Sedangkan misi perpustakaan FKIP :

- a. Menyediakan berbagai informasi baik dalam bentuk cetak maupun elektronik.
- b. Membimbing pengguna dalam pemanfaatan informasi sesuai kebutuhan dan paham akan informasi.

## 3. Koleksi Perpustakaan FKIP Unsyiah

**Tabel 4.1 Koleksi Perpustakaan FKIP Unsyiah**

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1	Buku Teks/Penunjang	7.78	18.334
2	Buku Referensi	475	611
3	On-Reserve (Koleksi Cadangan)	909	909
4	Buku Dokumentasi	250	315
5	Sikripsi	3.486	3.486
6	Jurnal/Majalah	5	90
<b>Total</b>		<b>12.964</b>	<b>23.857</b>

Sumber: Profil Perpustakaan FKIP Unsyiah

<sup>1</sup>Profil Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, 2014.

#### **4. Tenaga Pengelola**

Perpustakaan FKIP saat ini memiliki 7 orang tenaga pengelola perpustakaan. Pengelola ini terdiri dari 2 orang pustakawan dan tenaga kontrak sejumlah 5 orang. 1 orang tenaga kontrak berlatar belakang pendidikan S-1 Ilmu perpustakaan dan 4 orang tenaga kontrak lainnya memiliki latar belakang pendidikan D-III Ilmu Perpustakaan.

#### **5. Layanan Perpustakaan**

Pengunjung perpustakaan merupakan sarana utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, Pelayanan kepada pengunjung diharapkan dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya. Perpustakaan FKIP Unsyiah menyediakan berbagai jenis layanan. Jenis-jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk pengguna perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Layanan Sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pengguna untuk pendaftaran anggota, proses pinjam dan pengembalian buku, surat bebas pustaka, proses denda.
- b. Layanan Informasi adalah layanan yang memberikan informasi kepada pengguna, menjawab pertanyaan, memberikan arahan dan bimbingan, mencatat jumlah pengunjung, informasi keanggotaan, penitipan tas, dan tata tertib perpustakaan.
- c. Layanan Referensi merupakan layanan yang menyediakan berbagai macam bahan referensi, berupa kamus, ensiklopedia, almanak, bibliografi, abstrak, peta, indeks, dan berbagai macam buku panduan.

- d. Layanan On-Reserve merupakan layanan yang menyediakan buku-buku koleksi cadangan, yang mana buku ini di simpan apabila sewaktu-waktu buku yang ada di bagian lain habis terpinjam, pengguna masih dapat memanfaatkan koleksi ini dengan cara foto copy dan baca di tempat.
- e. Layanan Otomasi adalah layanan yang diberikan kepada pengguna melayani informasi elektronik, berupa E-Book, E-Jurnal, E-Thesis, OPAC (on-line public acces catalog), serta layanan internet free.
- f. Pengadaan dan Pengolahan bahan pustaka, Pada bagian ini kegiatan yang dilakukan adalah proses pengadaan bahan pustaka, mulai dari seleksi, membuat daftar pesanan, dan pengajuan pembelian. Selain melakukan proses pengadaan, juga melakukan proses pengolahan, yaitu Inventarisasi, Katalogisasi, Klasifikasi, dan proses penyiapan koleksi sampai koleksi dapat dimanfaatkan oleh pengguna.<sup>2</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Hasil Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Dimana item-item pertanyaan yang ada dalam

---

<sup>2</sup>Profil Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, 2014.

kuesioner dianggap mampu mengungkapkan apa yang ingin diteliti. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur sesuai apa yang diharapkan peneliti. Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 19.0 dengan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05.

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- 1) Jika  $r$  hitung positif atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas**

No	Variabel	Item Pertanyaan	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel (N=50)	Keterangan
1.	Variabel X <sub>1</sub>	P1	0.332	0.602	Valid
		P2	0.379	0.584	Valid
		P3	0.383	0.583	Valid
		P4	0.362	0.591	Valid
		P5	0.377	0.586	Valid
		P6	0.351	0.595	Valid
2.	Variabel X <sub>2</sub>	P1	0.521	0.657	Valid
		P2	0.394	0.689	Valid
		P3	0.557	0.652	Valid
		P4	0.397	0.689	Valid
		P5	0.451	0.674	Valid
		P6	0.333	0.705	Valid
		P7	0.354	0.701	Valid
3.	Variabel Y	P1	0.388	0.673	Valid
		P2	0.460	0.654	Valid
		P3	0.362	0.681	Valid

No	Variabel	Item Pertanyaan	Nilai <i>r</i> Hitung	Nilai <i>r</i> Tabel (N=50)	Keterangan
		P4	0.413	0.667	Valid
		P5	0.431	0.664	Valid
		P6	0.342	0.686	Valid
		P7	0.487	0.649	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data primer kuesioner (2014)

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menilai kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas *cronbach alpha* yang lazim digunakan untuk pengujian kuesioner dalam penelitian ilmu sosial. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Pengujian reliabilitas juga dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS versi 19.0.

**Tabel 4.3** Pengujian Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Alpha
Pelayanan Perpustakaan( $X_1$ )	6	0.633
Fasilitas Perpustakaan ( $X_2$ )	7	0.714
Kepuasan Pengguna(Y)	7	0.701

Sumber: Hasil pengolahan data primer kuesioner (2014)

Berdasarkan output pengujian reliabilitas dengan *cronbach alpha* terhadap 20 (dua puluh) pertanyaan yang telah dijawab responden, maka dapat dilihat bahwa alpha untuk variabel pelayanan perpustakaan= 0.633, fasilitas perpustakaan = 0.714

dan kepuasan pengguna= 0.701, maka pertanyaan dinyatakan reliable karena lebih besar dari alpha yang disyaratkan yaitu 0.60.

## 2. Analisis Kolerasi.

**Tabel 4.4** Analisis Korelasi Variabel  $X_1$ , Variabel  $X_2$  dan Variabel Y

Sampel	$X_1$	$X_2$	Y	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1 \cdot Y$	$X_2 \cdot Y$	$X_1 \cdot X_2$
1	20	23	22	400	529	484	440	506	460
2	19	21	24	361	441	576	456	504	399
3	19	19	24	361	361	576	456	456	361
4	19	21	22	361	441	484	418	462	399
5	17	23	20	289	529	400	340	460	391
6	21	24	21	441	576	441	411	504	504
7	20	19	24	400	361	576	480	456	380
8	19	22	20	361	484	400	380	440	418
9	20	22	27	400	484	729	540	596	440
10	18	25	22	324	625	484	396	550	450
11	19	22	19	361	484	361	361	418	418
12	17	22	22	289	484	484	374	484	374
13	19	20	23	361	400	529	137	460	380
14	18	25	19	324	625	361	342	475	450
15	17	24	25	289	576	625	425	600	408
16	20	20	25	400	400	625	500	500	400
17	19	18	23	361	324	529	437	414	342
18	16	22	19	256	484	361	304	418	352
19	20	25	25	400	625	625	500	625	500

20	20	21	23	400	441	529	460	483	420
21	18	24	20	324	625	400	360	480	432
22	19	20	25	361	400	625	475	500	380
23	21	22	20	441	484	400	420	440	462
24	19	23	24	361	529	576	456	552	437
25	18	18	23	324	324	529	414	414	324
26	18	24	19	324	576	361	342	456	423
27	17	25	21	289	625	441	357	525	425
28	18	23	23	324	529	529	414	529	414
29	20	24	20	400	576	400	400	480	480
30	17	20	22	289	400	484	374	440	340
31	20	21	20	400	441	400	400	420	420
32	19	19	23	361	361	529	437	437	361
33	20	28	23	400	784	529	460	644	560
34	17	23	21	289	529	441	357	483	391
35	18	19	19	324	361	361	342	361	342
36	20	20	23	400	400	526	460	460	400
<b>N=36</b>	$X_1=$ 676	$X_2=$ 787	$Y=$ 795	$X_1^2=$ 12750	$X_2^2=$ 17618	$Y^2=$ 17710	$X_1 \cdot Y=$ 14955	$X_2 \cdot Y=$ 17430	$X_1 \cdot X_2$ =14837

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dapat dilihat nilai dari variabel  $X_1$  adalah pelayanan perpustakaan,  $X_2$  adalah Fasilitas perpustakaan dan  $Y$  adalah Kepuasan pengguna.

### 3. Analisis Koefisien Korelasi

a. Menghitung korelasi nilai  $X_1$  terhadap variable Y

$$\begin{aligned}
 r_{X_1Y} &= \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{36(14955) - (676)(795)}{\sqrt{\{36 \times 12750 - (676)^2\} \{36 \times 17710 - (795)^2\}}} \\
 &= \frac{538380 - 537420}{\sqrt{\{459000 - 456976\} \{637560 - 632025\}}} \\
 &= \frac{960}{\sqrt{(2024)(5535)}} \\
 &= \frac{960}{\sqrt{11202840}} \\
 &= \frac{960}{3347,06} \\
 &= 0,29
 \end{aligned}$$

b. Menghitung korelasi nilai  $X_2$  terhadap variable Y

$$\begin{aligned}
 r_{X_2Y} &= \frac{n(\sum X_2 Y) - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{36(17430) - (787)(795)}{\sqrt{\{36 \times 17618 - (787)^2\} \{36 \times 17710 - (795)^2\}}} \\
 &= \frac{627480 - 625665}{\sqrt{\{634248 - 619369\} \{637560 - 632025\}}} \\
 &= \frac{1815}{\sqrt{(14879)(5535)}} \\
 &= \frac{1815}{\sqrt{82355265}} \\
 &= \frac{1815}{9074,98} = 0,20
 \end{aligned}$$

c. Menghitung korelasi nilai  $X_1$  dan  $X_2$

$$\begin{aligned}
 r_{X_1X_2} &= \frac{n(\sum X_1X_2) - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}\{n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}} \\
 &= \frac{36(14837) - (676)(787)}{\sqrt{\{36 \times 12750 - (676)^2\}\{36 \times 17458 - (787)^2\}}} \\
 &= \frac{534132 - 532012}{\sqrt{\{459000 - 456976\}\{628488 - 619369\}}} \\
 &= \frac{2120}{\sqrt{(2024)(9119)}} \\
 &= \frac{2120}{\sqrt{18456856}} \\
 &= \frac{2120}{4296,1} \\
 &= 0,49
 \end{aligned}$$

d. Mencari Nilai Korelasi Antar Variabel dan Korelasi Ganda

$$\begin{aligned}
 R_{X_1X_2Y} &= \sqrt{\frac{r^2X_1Y + r^2X_2Y - 2(r_{X_2Y})(r_{X_1X_2})}{1 - r^2X_1X_2}} \\
 &= \sqrt{\frac{(0,29)^2 + (0,20)^2 - 2(0,29)(0,20)(0,49)}{1 - (0,49)^2}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,0841 + 0,04 - 2(0,02842)}{1 - 0,7301}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,1241 - 0,05684}{0,2699}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,06726}{0,2699}}
 \end{aligned}$$

$$= \sqrt{0,249203408}$$

$$= 0,499$$

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, diperoleh nilai  $r_{xy}$  untuk variabel pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,29, sedangkan nilai  $r_{xy}$  untuk variabel fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,20. Nilai hubungan antara pelayanan perpustakaan dan variabel fasilitas perpustakaan dengan nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,49. Untuk nilai korelasi antar variabel dan korelasi ganda didapat hasil sebesar 0,499. Interpretasi angka ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5** Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment

Besarnya “r” Product Moment ( $r_{xy}$ )	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara Variabel X dan Variabel Y memang terdapat korelasi, akan tetapi korelasi itu <i>sangat lemah atau sangat rendah</i> sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara Variabel X dan Variabel Y)
0,20 – 0,40	Antara Variabel X dan Variabel Y terdapat korelasi yang <i>lemah atau rendah</i> .
0,40 – 0,70	Antara Variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang <i>sedang atau cukup</i> .
0,70 – 0,90	Antara Variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang <i>kuat atau tinggi</i> .
0,90 – 1,00	Antara Variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang <i>sangat kuat atau sangat tinggi</i> . <sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Anas Sudijono. *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2009), 193.

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa antara variabel  $x_1$  dan  $y$  terdapat hubungan yang *lemah atau rendah*, sedangkan variabel  $x_2$  dan  $y$  terdapat hubungan yang *sangat rendah*, dan untuk variabel  $x_1$  dan  $x_2$  terdapat hubungan yang sedang *atau cukup*. Namun untuk nilai korelasi antar variabel secara keseluruhan dan korelasi ganda didapat hubungan yang *sedang atau cukup*. Jadi terdapat korelasi yang positif sebesar 0,499 antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya penulis juga ingin mengetahui nilai determinan koefisien korelasi dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,49)^2 \times 100\% \\ &= 0,2401 \times 100\% \\ &= 24,01\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan menunjukkan sumbangan variabel nilai tingkat pelayanan perpustakaan ( $X_1$ ), nilai fasilitas perpustakaan ( $X_2$ ), pengaruh terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) sebesar 24,01%.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, untuk mengetahui signifikansinya maka dilanjutkan dengan uji  $F$  seperti berikut:

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

$$F = \frac{\frac{0,49^2}{2}}{\frac{(1-(0,49)^2)}{36-2-1}}$$

$$F = \frac{0,1200}{\frac{0,7599}{33}}$$

$$F = \frac{0,1200}{0,0230}$$

$$F = 5,21$$

Kaidah uji signifikansi =  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  (signifikan). Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $5,21 > 3,28$ , maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

$$F_{tabel} = F_{dk \text{ Pembilang}, dk \text{ penyebut}}$$

$$dk_{pembilang} = k = 2$$

$$dk_{penyebut} = n - k - 1 = (36 - 2 - 1) = 33$$

$$F_{tabel} = F_{(2,33)} = 3,28$$

$$F_{hitung} > F_{tabel} \text{ yaitu } 5,21 > 3,28$$

### C. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,499. Penulis menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini.

Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna..

Nilai korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,499 yang berarti memiliki korelasi yang *sedang* atau *cukup* antara variabel  $x_1$ ,  $x_2$  dan variabel  $y$ . Selanjutnya penulis menentukan nilai  $t$  hitung untuk melakukan pengujian hipotesis berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,49\sqrt{36-2}}{\sqrt{1-0,49^2}} \\ &= \frac{0,49\sqrt{34}}{\sqrt{1-0,2401}} \\ &= \frac{0,49 \times 5,83}{\sqrt{0,7599}} \\ &= \frac{2,856}{0,871} \\ &= 3,278 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini penulis menggunakan taraf kepercayaan 95% sehingga taraf signifikansi atau tingkat kesalahannya ( ) sebesar 5% (0,05) serta menggunakan  $dk = n-2$ ,  $dk=(36-2) = 34$ . Adapun ketentuan pengujian hipotesis yaitu apabila  $t$  hitung positif, maka  $t$  tabel dibandingkan dengan  $t$  hitung dengan kriteria:

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan Y.

$t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan Y.

Maka berdasarkan hasil yang telah tercantumkan di atas menyatakan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,278 > 2,032$ ). Hal ini artinya terdapat pengaruh positif antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pelayanan perpustakaan lebih besar hubungannya dengan kepuasan pengguna dibandingkan dengan fasilitas perpustakaan. Hal ini terbukti dari hasil analisis korelasi ganda diperoleh nilai korelasi untuk pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna mencapai nilai sebesar 0,29. Sedangkan nilai korelasi untuk fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna hanya sebesar 0,20. Nilai korelasi antara pelayanan dan fasilitas perpustakaan dengan nilai sebesar 0,49. Namun secara keseluruhan pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna sama-sama memiliki hubungan yang rendah.

Nilai korelasi antar variabel secara menyeluruh dan korelasi ganda, didapat hasil 0,499. Ini berarti korelasi antara variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna memiliki hubungan yang *sedang atau cukup*.

Peningkatan pelayanan dan fasilitas perpustakaan merupakan faktor utama untuk mendorong pengguna berkunjung ke perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan

dan fasilitas perpustakaan yang diterima oleh pengguna informasi akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas pengguna di waktu yang akan datang.

Semakin baik pelayanan perpustakaan dan semakin lengkap fasilitas perpustakaan, maka akan semakin tinggi juga minat pengguna untuk datang ke perpustakaan. “Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan”.<sup>4</sup>

Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus.<sup>5</sup>

Kepuasan pengguna perpustakaan adalah persepsi pengguna perpustakaan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengguna perpustakaan yang puas akan lebih banyak berkunjung ke perpustakaan, mereka lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan. Untuk dapat terciptanya suasana yang demikian itu perlu adanya langkah dan tindakan kongkrit bagi perpustakaan.<sup>6</sup>

Jadi, berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna memiliki hubungan yang *sedang atau cukup*. Walaupun demikian pada pengujian hipotesis, nilai  $t_{hitung}$  yang didapat menunjukkan adanya

---

<sup>4</sup>Haryono, “Kriteria Layanan Perpustakaan,” *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 15, no. 2 (Juli 2006): 17.

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>Sungandi, “Membangun Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meraih Kepuasan Pemustaka,” Akses 10 Juli 2015, <http://sungadi-sungadi/membangun-kualitas-pelayanan>.

pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna, dengan

nilai  $t_{hitung} (3,278) > t_{tabel} (2,032)$ .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan Perpustakaan FKIP Unsyiah belum optimal dalam memberikan layanannya, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan.
2. Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan FKIP Unsyiah belum memadai, sehingga pengaruh atau tingkat hubungan terhadap kepuasan pengguna *sangat rendah*.
3. Pelayanan dan fasilitas Perpustakaan FKIP Unsyiah memiliki tingkat kepuasan pengguna yang *sedang atau cukup*.

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Dalam usaha peningkatan pelayanan dan fasilitas perpustakaan FKIP Unsyiah Banda Aceh, pihak pengelola diharapkan dapat terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang dapat memuaskan pengguna perpustakaan.
2. Kepada perpustakaan Fkip Unsyiah diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan dan fasilitas perpustakaan agar pengguna merasa puas pada saat

memanfaatkan layanan di perpustakaan FKIP serta sarana lainnya yang dapat menunjang pengembangan perpustakaan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aa Kosasih, "Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah, Pustakawan," *Jurnal Pustakawan* 5, no. 2 (November 2009), 3. [http://www.academia.edu/5352747/Aa\\_Tata\\_Ruang\\_Perabotan\\_dan\\_Perengkapan\\_Perpustakaan\\_Sekolah](http://www.academia.edu/5352747/Aa_Tata_Ruang_Perabotan_dan_Perengkapan_Perpustakaan_Sekolah).
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, 2004.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. edisi 4. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Dokumentasi Data Pengunjung FKIP Unsyiah Banda Aceh 2015.
- Fandi Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 1996.
- \_\_\_\_\_, Strategi Pemasaran. Jakarta: Andi, 2004.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Husein Umar. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Lasa HS. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media, 2005.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Mohammad Assegaff. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal EKOBIS* volume 10, no. 2 (September 2009): 27.
- Muchyidin dan Sasmitamihardja. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Bandung: Puri Pustaka, 2008.
- Mudhoffir. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Rosdakarya, 1986.

- Muflihah. "Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Kota Yogyakarta." Skripsi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011.
- M. Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2011.
- M.T. Sumantri. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- M.Y. Sumantri. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Grafindo Persada, 2011.
- Nazar Bakry. *Tuntunan Praktis Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994.
- Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra. *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2014.
- Soewarsono Hardjosoedarmo. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. edisi Revisi vi, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. edisi Revisi vi, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Suherman. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: MQS PUBLISHING, 2009.

- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 1993.
- \_\_\_\_\_. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Sri Punomowati, “Penerapan ISO 11620- 1998 di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai,” *Jurnal IPTEK* 43, no. 2 (Desember, 2002): 97.
- Sumadi Suryabrata. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Sutarno. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta :Obor Indonesia, 2006.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Kencana, 1986.
- Syaiful B. Djamarah dan Aswan Zain. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Taslimah Yusuf. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1996.
- Yoyo Yahyono. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
Jl. Syech Abdur Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh  
TELP./FAX (0651) 7552922

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY  
NOMOR: Un.07/DA/KP.004/ 985 /2014

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

- Menimbang : 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-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;  
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;  
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry  
9. DIPA-BI.U IAIN Ar-Raniry Nomor :025-04.2.423925/2014, Tanggal 5 Desember 2013

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Zubaidah, M.Ed  
2). Suherman, S.IP, M.Ec  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
Nama : Nurul Laili  
Nim : 531202978  
Jurusan : SI Ilmu Perpustakaan  
Judul : Pengaruh Layanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna ( Suatu Penelitian Pada Perpustakaan FKIP Unsyiah )
- Kedua : 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: 21 November 2014 M  
28 Muharram 1436 H



an-Rektor  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry,  
Prof. Dr. H. Misri A Muchsin, M.Ag  
NIP. 496303021994031001

- Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
  2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
  3. Ketua Jurusan APK Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
  4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
  5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
  6. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  7. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syech Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
TELP.0651- xxxxxx Situs: adab ar-raniry.acid

Banda Aceh, 23 Juli 2015

Nomor : Un.08/FAH.1/PP.00.9/1779/2015

Lamp :

Hal : Rekomendasi izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Perpustakaan FKIP Unsyiah

di-

Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

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

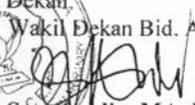
Nama : **Nurul Laili**

Nim/ Jur : 531202978/S1 IP

Alamat : Jl. Blang Bintang Lama, Km 11,5 Gampong Lam Ateuk Kec. Kuta Baro - Aceh Besar

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : “ **Pengaruh Layanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna ( Suatu Penelitian pada Perpustakaan FKIP Unsyiah )** “ Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

Wassalam,  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bid. Akademik  
  
Syarifuddin. MA, Ph.D  
NIP.19700101 199703 1 005





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SYIAH KUALA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UP PERPUSTAKAAN

Jalan Tgk. Hasan Krueng Kale Darussalam, Banda Aceh  
Telepon 06517412657, Faksimile 06517551407

Nomor : 368 /UN11.1.2/PK/2015.  
Lampiran : -  
Perihal : Telah Melakukan Penelitian.

Darussalam, 30 Juli 2015.

Kepada Yth:

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

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Nomor: Un.07/WD.1/PP.00.9/1302/2015, perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, kami menyatakan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Nurul Laili  
NIM : 531202978  
Fakultas/ Jurusan : Adab dan Humaniora/ Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan penelitian ilmiah di UP Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : **"Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Penggunaan di Perpustakaan FKIP Unsyiah"**.

Demikian, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Darussalam, 30 Juli 2015

Kepala UP Perpustakaan FKIP,



**Drs. Jafar**

NIP. 195906161983031027

## **KUESIONER**

Saya, NurulLaili, mahasiswi S-I Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan FKIP Unsyiah”.

Dalam rangka menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dari mahasiswa S-I saudara terpilih sebagai salah seorang responden dalam penelitian ini. Untuk itu peneliti mohon kesediaan bantuan saudara/i agar dapat berkenan meluangkan waktu 10-15 menit. Data penelitian ini hanya peneliti gunakan untuk kepentingan karya ilmiah Skripsi, tidak dipublikasikan ke umum.

### **A. Identitas Responden**

Nama :

NIM :

Jurusan :

Jenis Kelamin :

### **B. Petunjuk pengisian**

1. Isilah identitas anda pada tempat yang telah disediakan
2. Pilihlah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda ceklist ( ) pada kolom yang tersedia
3. Keterangan: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)
4. Atas perhatian dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

### **C. Daftar Pertanyaan**

Pertanyaan untuk pelayanan perpustakaan (Variabel X1)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan FKIP sangat cepat				
2	Layanan referensi (rujukan) yang disediakan di Perpustakaan FKIP mudah dan cepat				

3	Layanan fotokopi yang disediakan di perpustakaan FKIP sangat cepat				
4	Petugas sangat terampil dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna di perpustakaan FKIP				
5	Petugas dalam membantu pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan FKIP memiliki wawasan yang luas				
6	Setiap tahun ajaran baru perpustakaan FKIP mengadakan layanan pendidikan pemakai				

Pertanyaan untuk fasilitas perpustakaan (Variabel X2)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Gedung/ruangan di perpustakaan FKIP sudah memadai				
2	Penerangan dan sirkulasi udara ruang baca di perpustakaan FKIP sudah cukup nyaman				
3	Perabotan perpustakaan sudah cukup nyaman di perpustakaan FKIP				
4	Peralatan perpustakaan di perpustakaan FKIP sudah memadai				
5	Media penelusuran informasi yang disediakan di perpustakaan FKIP Sudah memadai				
6	Media dankoleksi audio visual yang disediakan di perpustakaan FKIP sudah memadai				
7	Adanya fasilitas internet dan membantu anda mengakses informasi				

Pertanyaan untuk Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Variabel Y)

	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Anda merasa puas terhadap kecepatan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan FKIP				
2	Anda merasa puas terhadap layanan referensi (rujukan) yang disediakan di perpustakaan FKIP				
3	Anda merasa puas terhadap layanan fotokopy yang disediakan di perpustakaan FKIP				
4	Anda merasa puas terhadap fasilitas perabotan yang disediakan di perpustakaan FKIP				
5	Anda merasa puas terhadap Fasilitas media penelusuran informasi yang disediakan di perpustakaan FKIP				
6	Anda merasa puas terhadap pustakawan dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan FKIP				
7	Anda merasa puas terhadap penerangan dan sirkulasi udara pada ruang baca di perpustakaan FKIP				

**Jawaban Responden Untuk Variabel X1  
(Layanan Perpustakaan)**

Sampel	Skor Untuk Item Nomor						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	2	4	4	4	3	20
2	2	3	3	4	3	4	19
3	4	4	2	3	3	3	19
4	4	3	3	3	3	3	19
5	3	3	2	4	2	3	17
6	4	3	4	4	3	3	21
7	4	3	3	3	4	3	20
8	4	2	3	4	3	3	19
9	3	3	3	4	4	3	20
10	4	3	2	3	4	2	18
11	4	2	3	3	4	3	19
12	4	2	2	3	3	3	17
13	4	2	3	3	4	3	19
14	4	3	2	3	3	3	18
15	3	3	3	2	3	3	17
16	4	3	4	3	3	3	20
17	4	3	2	3	3	4	19
18	3	3	3	2	2	3	16
19	4	3	3	3	3	4	20
20	3	3	4	4	3	3	20
21	4	3	3	3	3	2	18
22	4	3	2	3	3	4	19
23	3	4	3	4	4	3	21
24	3	3	2	3	4	4	19
25	4	2	3	3	3	3	18
26	2	3	3	3	4	3	18
27	4	2	2	3	3	3	17
28	4	3	3	3	2	3	18
29	3	3	4	4	3	3	20
30	3	3	2	2	3	4	17
31	4	4	3	3	3	3	20
32	4	3	3	2	3	4	19
33	3	3	4	4	3	3	20
34	3	2	2	2	4	4	17
35	4	2	3	3	3	3	18
36	4	2	4	4	3	3	20
							676

**Jawaban Responden Untuk Variabel X2  
(Fasilitas Perpustakaan)**

Sampel	Skor Untuk Item Nomor							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	4	3	3	3	3	4	23
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	4	2	2	2	3	3	19
4	4	4	3	3	3	2	2	21
5	3	3	3	4	4	4	2	23
6	4	4	3	3	3	3	4	24
7	3	3	2	2	3	3	3	19
8	4	3	3	3	3	3	3	22
9	3	3	4	3	3	2	4	22
10	4	4	4	4	2	3	4	25
11	4	4	3	3	3	3	2	22
12	3	3	3	3	2	4	4	22
13	3	3	3	3	3	2	3	20
14	4	3	3	3	4	4	4	25
15	3	3	3	3	4	4	4	24
16	2	3	3	3	3	3	3	20
17	3	3	2	2	2	3	3	18
18	3	3	3	3	2	4	4	22
19	4	4	4	4	3	3	3	25
20	3	3	3	3	3	3	3	21
21	4	4	4	4	4	2	2	24
22	3	3	3	4	3	2	2	20
23	3	3	3	3	4	3	3	22
24	4	3	3	3	3	3	4	23
25	3	3	3	3	2	2	2	18
26	4	4	4	2	3	3	4	24
27	4	4	3	4	3	3	4	25
28	4	3	3	4	3	3	3	23
29	3	3	3	3	4	4	4	24
30	3	3	2	3	3	3	3	20
31	3	3	3	3	3	3	3	21
32	3	3	2	2	3	3	3	19
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	3	3	3	4	4	3	3	23
35	2	2	3	3	3	3	3	19
36	3	3	3	2	2	4	3	20
								791

**Jawaban Responden Untuk Variabel Y  
(Kepuasan Pengguna)**

Sampel	Skor Untuk Item Nomor							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	3	3	3	3	4	22
2	4	3	3	3	3	4	4	24
3	3	3	3	4	4	4	3	24
4	3	4	3	3	3	3	3	22
5	4	2	2	3	3	3	3	20
6	3	3	3	3	3	3	3	21
7	3	3	3	4	4	3	4	24
8	2	2	3	4	3	3	3	20
9	4	4	3	4	4	4	4	27
10	3	4	3	3	3	3	3	22
11	3	3	2	2	3	3	3	19
12	3	3	2	4	4	3	3	22
13	4	4	3	3	3	3	3	23
14	3	3	2	3	3	2	3	19
15	4	4	4	4	3	3	3	25
16	4	4	3	4	3	3	4	25
17	3	3	3	3	4	4	3	23
18	3	2	2	2	3	4	3	19
19	3	3	3	4	4	4	4	25
20	4	4	3	3	3	3	3	23
21	4	3	3	3	2	2	3	20
22	4	4	4	4	3	3	3	25
23	3	3	2	2	3	3	4	20
24	4	4	4	3	3	3	3	24
25	3	3	4	4	3	3	3	23
26	3	3	2	2	3	3	3	19
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	4	4	4	2	3	3	3	23
29	3	3	4	3	3	2	2	20
30	4	4	3	3	3	3	2	22
31	3	3	3	2	3	3	3	20
32	4	4	4	3	3	2	3	23
33	4	3	3	3	4	3	3	23
34	3	3	3	2	3	3	4	21
35	3	2	2	3	3	3	3	19
36	4	4	3	3	3	3	3	23
								795

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	50,0
	Excluded <sup>a</sup>	36	50,0
	Total	72	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	15,7222	4,035	,332	,602
X12	16,1944	3,875	,379	,584
X13	16,3611	3,780	,383	,583
X14	16,0833	3,964	,362	,591
X15	16,0278	4,085	,377	,586
X16	15,8611	4,123	,351	,595

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19,2500	5,336	2,30992	6

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	50,0
	Excluded <sup>a</sup>	36	50,0
	Total	72	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	18,4444	4,825	,521	,657
X22	18,4722	5,285	,394	,689
X23	18,7500	4,879	,557	,652
X24	18,6667	4,914	,397	,689
X25	18,7222	4,892	,451	,674
X26	18,8056	5,133	,333	,705
X27	18,6389	4,980	,354	,701

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,7500	6,479	2,54530	7

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	50,0
	Excluded <sup>a</sup>	36	50,0
	Total	72	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,701	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20,3889	4,359	,388	,673
Y2	20,3333	4,057	,460	,654
Y3	20,4167	4,307	,362	,681
Y4	20,3611	4,294	,413	,667
Y5	20,2778	4,378	,431	,664
Y6	20,4444	4,368	,342	,686
Y7	20,4444	4,197	,487	,649

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23,7778	5,549	2,35568	7

## Regression

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas Perpustakaan <sub>2</sub> Layanan Perpustakaan <sub>2</sub>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 <sup>a</sup>	,472	,440	,25177

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan, Layanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,870	2	,935	14,751	,000 <sup>a</sup>
	Residual	2,092	33	,063		
	Total	3,962	35			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Perpustakaan, Layanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,052	,436		2,414	,021
	Layanan Perpustakaan	,298	,119	,341	2,500	,018
	Fasilitas Perpustakaan	,447	,126	,484	3,552	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,8965	3,8831	3,3968	,23115	36
Residual	-,77063	,64837	,00000	,24447	36
Std. Predicted Value	-2,164	2,104	,000	1,000	36
Std. Residual	-3,061	2,575	,000	,971	36

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. DATA PRIBADI

- a. Nama : Nurullaili
- b. Tempat / Tglahir : Lam Neuheun, 11 Desember 1986
- c. Jeniskelamin : Perempuan
- d. Agama : Islam
- e. Kawin / Belum kawin : Belum Kawin
- f. Pendidikan Terakhir : D3 Ilmu Perpustakaan
- g. Alamat : Jl. Blang Bintang Lama, Km 11,5 Gampong Lam  
Neuheun, Kec. Kuta Baro, Kab. Aceh Besar
- h. Orang Tua
  - 1. Ayah : Abdul Manaf (Alm)
  - 2. Ibu : Rasyidah
  - 3. Pekerjaan : IRT
  - 4. Alamat : Jl. Blang Bintang Lama Km. 11,5 Gampong Lam  
Neuheun, Kec, Kuta Baro, Kab, Aceh Besar

### II. PENDIDIKAN

- a. MIN Tungkop : Tahun 2000
- b. MTsN Tungkop : Tahun 2003
- c. MAN Tungkop : Tahun 2006
- d. Perguruan Tinggi : D3 Ilmu Perpustakaan Tahun 2009

Demikianlah Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 20 april 2015  
Saya yang membuat,

**Nurullaili. A, Md**