

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ABULYATAMA
MENGUNAKAN METODE LIBQUAL+™**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

SUCI MUHARNI

NIM. 160503109

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Studi Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan**

Diajukan Oleh:

SUCI MUHARNI

NIM. 160503109

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi (S-1) Ilmu Perpustakaan**


Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



MUKHTARUDDIN, M.LIS
NIP. 197711152009121001



T. MULKAN SAFRI, M.IP
NIP. 199101082019031007

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata satu (SI) Ilmu Perpustakaan**

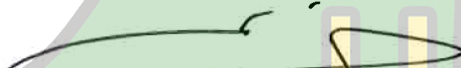
Pada/Hari Tanggal

Senin, 3 Januari 2022

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



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

Sekretaris



**T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 1991010820119031007**

Penguji I



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

Penguji II

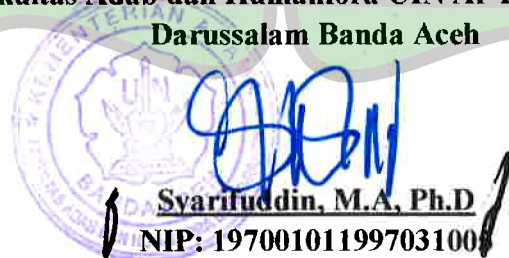


**Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002**

جامعة الرانيري

A R - I Mengetahui Y

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



**Syarifuddin, M.A., Ph.D
NIP: 197001011997031001**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Muharni
Nim : 160503109
Jenjang : Strata Satu (S1)
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode LibQUAL+™

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 3 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Suci Muharni

AR - R

METERAN
TEMPEL

672AKX439307397

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode LibQual+™”**

Shalawat beriring salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat beliau yang telah bersusah payah membela kebenaran, sehingga mengangkat martabat manusia dari alam jahiliyah ke alam islamiyah yang penuh dengan peradaban dan ilmu pengetahuan yang tak habis-habisnya untuk dikaji. Dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, peneliti sangat banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang sangat membantu. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan begitu banyak rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua yang begitu luar biasa Ayah Muhammad dan Ibunda Fitriani yang tak pernah bosan mendoakan dan memberikan dukungan untuk anaknya. Saudara kandung Dimas, Angga, Azzam, Syaza dan Yusuf yang tak pernah lelah memberi dukungan, dan semangat.

Ungkapan terimakasih peneliti yang sebesar-besarnya kepada Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku pembimbing pertama dan Bapak T. Mulkan Safri, M. IP selaku pembimbing kedua sekaligus Kepala UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama, yang telah membantu dan memberikan nasehat, kritikan, saran serta membimbing dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Terimakasih yang tak terhingga peneliti sampaikan kepada Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS, dan Bapak Drs. Nasruddin AS, M. Hum selaku penasehat akademik, atas segala bantuan dalam bimbingan akademik, demi selesainya skripsi ini. Juga ucapan terimakasih kepada seluruh Dosen serta staff Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah mendidik serta membantu penulis mulai belajar sebagai mahasiswa hingga selesainya penulisan karya ilmiah ini.

Ucapan yang sama juga peneliti sampaikan kepada pimpinan, staf, karyawan dan seluruh anggota perpustakaan di Perpustakaan Universitas Abulyatama, yang telah bersedia memberikan keterangan, informasi dan data untuk keperluan penulisan skripsi ini. Terakhir, tak lupa juga sahabat Ira, Amel, Nufus, Mawan, Nisa, Alvi, Febry dan Nanta serta teman seperjuangan prodi ilmu perpustakaan leting 2016 yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan motivasi.

Dengan kerendahan hati, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk segala batuan, dukungan, arahan dan motivasinya semoga kebaikan yang telah diberi kepada peneliti dibaloh oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, maka peneliti dengan sukarela menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk penyempurnaan di masa yang akan datang

Banda Aceh, 28 Desember 2021
Peneliti,

Suci Muharni

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat dan Kegunaan	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	13
1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	13
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan.....	14
3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	16
4. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	18
C. Metode LibQual+TM.....	20
1. Model Pengukuran LibQual+TM.....	20
2. Dimensi Metode LibQual+TM	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Hipotesis.....	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Validitas dan Realibilitas	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama	34
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan.....	58
D. Hasil Uji Hipotesis	60

BAB V : PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Jawaban Angket	27
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner.....	28
Tabel 4.1 Jadwal layanan perpustakaan	32
Tabel 4.2 Infrastruktur perpustakaan	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.5 Pustakawan memberikan Pelayanan	37
Tabel 4.6 Pustakawan bersedia membantu	38
Tabel 4.7 pustakawan tanggap membantu	39
Tabel 4.8 Pustakawan bersikap ramah	40
Tabel 4.9 Pustakawan mampu menjawab pertanyaan.....	40
Tabel 4.10 Analisis Sub Variabel <i>Affect Of Service</i>	41
Tabel 4.11 Ketersediaan judul koleksi tercetak	42
Tabel 4.12 koleksi yang ada di perpustakaan.....	43
Tabel 4.13 Catalog Online (OPAC)	44
Tabel 4.14 koleksi yang disediakan mutakhir.....	45
Tabel 4.15 Koleksi mudah ditemukan di rak	46
Tabel 4.16 Analisis Sub Variabel <i>information control</i>	47
Tabel 4.17 Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai.....	48
Tabel 4.18 Suhu ruangan perpustakaan	49
Tabel 4.19 Pencahayaan di perpustakaan.....	50
Tabel 4.20 Layanan loker yang disediakan.....	51
Tabel 4.21 Desain ruang perpustakaan	52
Tabel 4.22 Ketenangan ruang belajar.....	53
Tabel 4.23 Analisis Sub Variabel <i>Library as Place</i>	54
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Keseluruhan Indikator	56
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan.....	56
Tabel 4. 26 Data 1 sampel.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pengesahan Judul Penelitian

Lampiran 2 : Angket

Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Nilai Product Moment

Lampiran 5 : T tabel

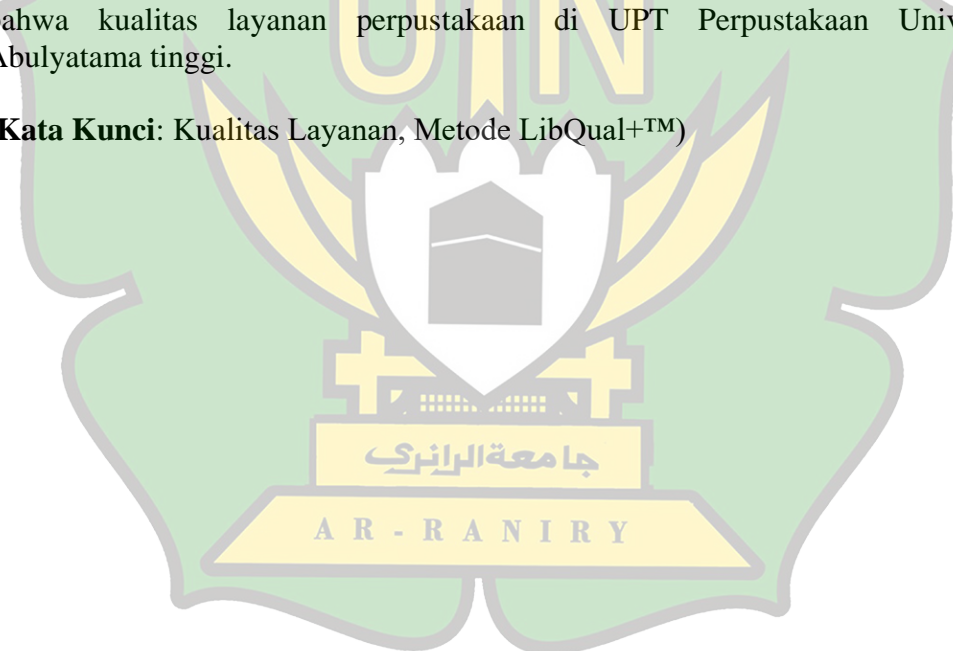
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode LibQual+™”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui angket, observasi dan wawancara. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 92 responden yang diambil dari 1093 populasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama yang diukur melalui metode LibQual, dimensi *Affect of Service* diperoleh hasil rata-rata sebesar 4.16, dimensi *information control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.08 dan dimensi *Library as Place* diperoleh hasil sebesar 4.20 dengan kategori tinggi. Secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama bernilai 4.14 dan dikategorikan tinggi. Indikator tertinggi yaitu dimensi *Library as Place* dengan hasil sebesar 4.20. Dari hasil uji hipotesis deskriptif terbukti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama tinggi.

(**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Metode LibQual+™)



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya masyarakat akademis pada umumnya.¹ Pada dasarnya perpustakaan ialah kegiatan layanan atau jasa. Perpustakaan akan memiliki citra yang baik apabila didukung dengan layanan yang baik dan memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian pemberian layanan terbaik untuk pemustaka.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya koleksi yang *up to date*, relevan dengan pemustaka dan sumber daya koleksi yang bervariasi dari segi bentuknya, baik tercetak maupun noncetak. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi juga harus didukung pustakawan dan tenaga kerja yang *knowledgeable*, serta mempunyai kemampuan komunikatif yang baik.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa layanan yang dikelompokkan sesuai dengan fungsinya tersendiri dalam memberikan informasi kepada pemustaka. Layanan yang disediakan diantaranya adalah layanan sirkulasi,

¹ Syihabudin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007), 10.

layanan informasi, layanan multimedia, layanan referensi, layanan audiovisual. Untuk penyebaran informasi berdasarkan kebutuhan pemustaka, perpustakaan harus memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas dalam layanan perpustakaan merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi supaya pemustaka merasa puas.

Kualitas layanan ialah suatu kesesuaian layanan supaya terpenuhinya kebutuhan pemustaka sesuai dengan yang diharapkan.² Kesesuaian layanan dengan harapan perpustakaan akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pemustaka. Kebutuhan pemustaka akan terus mengalami perubahan, oleh karena itu kualitas layanan diharapkan mampu mengimbangi dengan kebutuhan pemustaka. Untuk mengukur kualitas layanan dalam suatu perpustakaan bisa menggunakan metode LibQual+TM.

Metode LibQual+TM adalah suatu alat ukur yang dikembangkan dari ServQual+TM yang digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.³ Dimensi yang diukur meliputi kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan (*affect of service*), kontrol informasi seperti koleksi (*information of control*), dan tempat atau perpustakaan sendiri (*library as place*). Metode LibQual merupakan metode terbaru yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Penelitian evaluasi menggunakan LibQual merupakan bentuk dari pengontrolan kualitas sebagai upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 83.

³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 33.

Menurut Kyrilidou dimensi metode LibQUAL+™ yang terbaru terdiri dari tiga dimensi yakni *affect of services*, *information control* dan *Library as place*.⁴ Dimensi pertama dari metode LibQual+™ yang pertama yaitu *affect of services*, artinya menilai dari segi kemampuan sikap dan mentalitas petugas atau pustakawan yang meliputi *assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan dan kemampuan pustakawan, *empathy* (rasa peduli) yang artinya pustakawan memiliki rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap pemustaka, *responsive* (tanggap) artinya pustakawan selalu tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dalam mengakses informasi, dan *reability* yaitu pustakawan atau petugas memberikan janji dan harapan dalam melayani serta menepatinya secara tepat dan akurat.

Dimensi kedua, *information of control* yaitu mengukur dan menilai melalui kontrol informasi seperti koleksi. Kualitas layanan perpustakaan juga diukur dari ketersediaan koleksi yang berada di perpustakaan tersebut. Dimensi ketiga, *library as place* yaitu mengukur dan menilai perpustakaan sebagai sebuah tempat. Dimensi ini juga menilai fasilitas dan suasana ruang dari perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Abulyatama merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berada di provinsi Aceh. Perpustakaan Universitas Abulyatama berdiri pada tahun 1983. Perpustakaan ini berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh Universitas Abulyatama, dengan tujuan membantu pelaksanaan Tri Dharma

⁴ Martha Kyrillidou, "Item Sampling in Service Quality Assesment Surveys to Improve Response Rate and Reduce Respondent Burden: "LibQual+™ Lite" Randomized Control Trial (RCT)." (PhD diss., University of Illinois, 2009), 2. <https://core.ac.uk/download/pdf/4823555.pdf>

perguruan tinggi. Perpustakaan Universitas Abulyatama memiliki ruangan dengan luas 40 x 40 m, memiliki koleksi buku sebanyak 25.000 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam judul buku. Koleksinya bervariasi seperti buku, jurnal baik tercetak maupun elektronik. Perpustakaan Universitas Abulyatama juga menyediakan komputer yang bisa digunakan oleh pemustaka untuk menelusuri informasi kebutuhannya dan lima petugas yang merupakan pustakawan dan karyawan perpustakaan.

Layanan merupakan inti dari kegiatan di perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan akan tercermin dari baik tidaknya layanan yang diberikan. UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama telah berupaya memberikan layanan yang mumpuni kepada pemustaka. Namun pada observasi awal, terdapat permasalahan umum yang dirasakan oleh pemustaka, yaitu masalah ketersediaan komputer untuk digunakan oleh pemustaka dalam mengakses informasi. Pustakawan kurang mendetail menanggapi kebutuhan informasi pemustaka, gaya bahasa pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka menyebabkan pemustaka beranggapan bahwa pustakawan kurang ramah. Serta koleksi yang kurang *up to date* dan relevan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu, pemustaka juga mengatakan perpustakaan Universitas Abulyatama kurang strategis karena berada di lantai IV pada atap gedung walaupun tersedianya lift untuk ke perpustakaan. Peneliti menemukan beberapa hal yang dirasa perlu mendapatkan perhatian khusus yang akan berdampak terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan Universitas Abulyatama kemudian dituangkan dalam skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama Menggunakan Metode LibQUAL+™”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana kualitas layanan perpustakaan yang diberikan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode LibQUAL+™”.

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode LibQUAL+™.

D. Manfaat dan Kegunaan

Dengan dilakukannya penelitian mengenai kualitas layanan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dan berguna bagi :

1. Perpustakaan Universitas Abulyatama, sebagai salah satu bahan masukan untuk kualitas layanan perpustakaan.

2. Peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penelitian.

E. Penjelasan Istilah

Agar pembaca dapat dengan mudah memahami, maka penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam pembahasan ini antara lain:

1. Evaluasi

Menurut KBBI evaluasi ialah penilaian.⁵ Evaluasi merupakan sekumpulan kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. Secara etimologi, evaluasi berarti menemukan nilai. Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai kualitas sesuatu. Secara terminologi, evaluasi adalah suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu.⁶ Ralph Tyler dalam Wirawan mengatakan bahwa *Evaluation is the process of determining to what extent the educational objectives are actually being realized.*⁷

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.⁸ Jadi, evaluasi yang dimaksudkan oleh peneliti adalah peninjauan ulang untuk

⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 238

⁶ Syukrinur, "Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi," *LIBRIA* 9, no. 01 (Juni 2020): 93, s <http://jurnal.ar-raniry.ac.id>.

⁷ Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, standar, Aplikasi, dan profesi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 7.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 245.

mengukur/menilai kualitas layanan perpustakaan apakah kualitas layanan perpustakaan yang diberikan sesuai dengan kualitas layanan perpustakaan yang ditargetkan dari awal.

2. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dalam Faridah Hanum, Kualitas layanan difokuskan pada usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan yang disampaikan untuk keseimbangan harapan pelanggan.⁹ Kualitas layanan perpustakaan yang dimaksud disini adalah upaya atau kemampuan UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka untuk memenuhi harapan minimum dan harapan ideal yang diharapkan oleh pemustaka.

3. Metode LibQUAL+™

Menurut KBBI cara teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai maksud.¹⁰ Menurut Sri metode adalah tahap-tahap ataupun aturan untuk melakukan sesuatu.¹¹ Sedangkan Ngilimun mengatakan bahwa metode adalah cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan pembelajaran.¹² Dalam penelitian ini, metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama dengan menggunakan tiga dimensi

⁹ Faridah Hanum, "Psikologi Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan prima," *Jurnal Iqra'* 11, no. 01 (Mei 2017): 108, <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v11i01.796>.

¹⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 580.

¹¹ Sri Mulyani, *Metode Analisis dan Perancangan Sistem* (Bandung: Abdi Sistematika, 2016), 23.

¹² Ngilimun, *Strategi dan Model Pembelajaran* (Yogyakarta: Aswaja pressindo, 2014), 14.

yakni *affect of services*, *information control* dan *Library as place*. *Affect of services* memiliki beberapa point yang diukur, yaitu *assurance* (pengetahuan), *empathy* (rasa peduli), *responsive* (tanggap), dan *reability* (memberikan janji dan harapan). *Information of control* yaitu mengukur dari segi kontrol informasi seperti koleksi. Dimensi *library as place* mengukur dan menilai perpustakaan sebagai sebuah tempat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran dengan menggali beberapa sumber informasi dari berbagai literatur yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kemiripan ini karena berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode LibQual+TM. Meskipun terdapat persamaan, terdapat juga perbedaan dari segi variabel, tempat penelitian dan waktu penelitian.

Penelitian pertama dilakukan oleh Elvi Mardha Tessa pada tahun 2018 dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan UINSU yang diukur dengan menggunakan metode LibQual+TM. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 Orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Affect Of Service* di Perpustakaan UINSU sudah bagus. *Acces To Information* di Perpustakaan UINSU masih kurang. Hampir dari seluruh aspek kuesioner yang peneliti sebarkan banyak responden menyatakan bahwa *Acces To Information* di Perpustakaan UINSU kurang. *Library As Place* di Perpustakaan UINSU dari kuisioner yang peneliti bagikan hasilnya baik. Kelengkapan fasilitas layanan, kenyamanan ruang baca,

suasana perpustakaan, kebersihan ruangan perpustakaan, perpustakaan terbuka untuk diskusi belajar.¹

Penelitian kedua dilakukan oleh Aceng Wandu Wahyudin pada tahun 2017 dalam tesisnya yang berjudul evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode libqual+tm berdasarkan gender pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pondok Pesantren Suryalaya-Tasikmalaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pp. Surabaya – Tasikmalaya berdasarkan perspektif pemustaka perempuan, laki-laki dan untuk mengetahui dimensi apa sajakah yang harus diperbaiki oleh perpustakaan berdasarkan perspektif perempuan maupun laki-laki. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel yang mewakili sebanyak 287 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan persepsi pemustaka perempuan terdapat skor gap keseluruhan -0,65 dan persepsi pemustaka laki-laki terdapat gap sebesar -0.68. Hasil ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai kualitas pelayanan perpustakaan secara negatif artinya bahwa harapan mereka terhadap layanan yang diberikan masih belum terpenuhi.²

¹ Elvi Mardha Tessa, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara” (Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya, 2018), <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4608/150723007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

² Aceng Wandu Wahyudin, “Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Pondok Pesantren Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM Berdasarkan Gender” (Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2017), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>

Penelitian ketiga dilakukan oleh Mirdayani Zega pada tahun 2019 dengan judul analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dengan metode Fuzzy service quality. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU). Metode yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang yang mewakili dari jumlah anggota perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap atribut pertanyaan memperoleh nilai gap yang negatif, maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan memerlukan perbaikan.³

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, penelitian yang peneliti lakukan sedikit berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Elvi Mardha Tessa memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaannya terdapat pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan sama-sama menggunakan metode libqual untuk mengukur kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya penelitian ini bertujuan untuk melihat kembali kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode Libqual+TM, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Elvi Mardha Tessa untuk melihat

³ Mirdayani Zega, "Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dengan metode Fuzzy service quality" (skripsi fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam, 2019), <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/16762>

kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Aceng Wandi Wahyudin mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+TM berdasarkan gender pemustaka di perpustakaan Institut Agama Islam Latifah Mubarokiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, juga terdapat persamaan dan perbedaannya. Persamaannya terdapat pada metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif dan juga sama-sama menggunakan metode libqual sebagai alat ukur kualitas pelayanan. Perbedaannya terdapat pada obyek penelitian yang dilakukan oleh Aceng Wandi Wahyudin meneliti berdasarkan gender pemustaka Sedangkan penelitian dilakukan oleh peneliti yang menjadi objek adalah seluruh pemustaka tanpa melihat gender.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mirdayani Zega terdapat persamaan pada metode yang digunakan, yaitu metode kuantitatif dan bertempat di perguruan tinggi. Sedangkan perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Mirdayani Zega menggunakan metode Fuzzy Service Quality untuk mengukur kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode Libqual+TM sebagai alat ukur untuk kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama. Selain itu, meskipun beberapa penelitian diatas memiliki persamaan, namun juga terdapat perbedaan masing-masing.

B. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan (*to serve*) diartikan sebagai tindakan pelayanan.⁴ Menurut Purwani, Layanan perpustakaan adalah kegiatan menyediakan koleksi ataupun sumber informasi secara tepat serta menyediakan, melayani dan membantu pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka.⁵ Sedangkan menurut Saifuddin, layanan perpustakaan merupakan aktivitas memberikan pelayanan bahan pustaka oleh perpustakaan kepada pemustaka.⁶ Sementara itu, dalam bukunya Karmidi Martoatmojo menyebutkan bahwa ada dua macam layanan yang ada di perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pembaca.⁷ Yang dimaksudkan dengan layanan teknis ialah kegiatan perpustakaan dalam mempersiapkan koleksi untuk dilayanan kepada pemustaka, seperti pengolahan. Sedangkan layanan pembaca meliputi layanan sirkulasi, layanan ruang baca, layanan referensi, layanan abstrak dan indeks, layanan informasi, layanan fotokopi, dan layanan literature.⁸

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa di perpustakaan layanan ada dua, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis berupa kegiatan pengadaan, pengolahan, inventarisasi. Sedangkan layanan pengguna meliputi layanan sirkulasi, layanan informasi, layanan referensi yang

⁴ Endang Fatmawati, *Layanan Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2021), 15.

⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 1.

⁶ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan* (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Press, 2017), 3.

⁷ Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), 1.

⁸ Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok pelayanan....*, 1.

diberikan oleh pustakawan untuk melayani pemustaka dalam rangka memenuhi kebutuhan akan koleksi maupun informasi.

2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan kepada para civitas akademika mempunyai tujuan dan fungsi layanan perpustakaan. Menurut Rahmah, tujuan dari layanan perpustakaan adalah untuk membantu pemenuhan informasi yang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.⁹ Purwani menyebutkan tujuan layanan perpustakaan adalah pemustaka memperoleh kemanfaatan dari koleksi yang disediakan oleh perpustakaan secara efektif dan efisien.¹⁰ Sedangkan Saifuddin mengatakan bahwa tujuan dari penyelenggaraan layanan perpustakaan adalah untuk membantu pemustaka dalam memenuhi informasi secara tepat dan akurat.¹¹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, menurut peneliti tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu dan memberikan solusi dan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, baik dalam hal penyediaan koleksi, menyediakan alat penelusuran informasi serta komunikasi secara verbal maupun nonverbal dengan tujuan memotivasi pemustaka.

Di samping itu, perpustakaan dalam menyelenggarakan kegiatannya sehari-hari juga memiliki beberapa fungsi layanan. Hartono menyebutkan bahwa fungsi layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai penghubung antara

5. ⁹ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018),

¹⁰ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, 4.

¹¹ Saifuddin A Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, 4.

pemustaka dengan koleksi yang dibutuhkannya.¹² Menurut Martoatmojo, fungsi layanan perpustakaan adalah menjembatani pemustaka dengan koleksi yang mereka butuhkan. Martoatmojo juga mengatakan bahwa fungsi lain dari perpustakaan adalah untuk memajukan pendidikan, perpustakaan memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi baik cetak maupun noncetak secara optimal.¹³

Sementara itu, Sutarno menjelaskan bahwa fungsi dari penyelenggaraan layanan perpustakaan adalah :

1. Mengkaji kebutuhan informasi dan koleksi pemakai
2. Menyediakan koleksi yang diperlukan pemustaka baik dengan cara pembelian, tukar-menukar, penerbitan dan lain-lain.
3. Melakukan pengolahan dan menyiapkan koleksi
4. Menyimpan dan memelihara koleksi
5. Memberdayakan koleksi
6. Melayani masyarakat dengan sistem yang mudah, cepat, dan tepat serta sederhana
7. Memasyarakatkan pemustaka
8. Mengkaji dan mengembangkan semua aspek kepustakawanan
9. Menjalin kerja sama dengan perpustakaan lain untuk pemanfaatan koleksi dan sarana prasarana
10. Melaksanakan koordinasi dengan berbagai pihak mitra kerja

¹² Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 181.

¹³ Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), 5-6.

11. Administrasi perpustakaan seperti kepegawaian dan lainnya.¹⁴

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa tujuan layanan perpustakaan adalah membantu dan mempermudah pemustaka dalam memenuhi informasi sedangkan fungsi layanan perpustakaan adalah membantu menjembatani dan sebagai perantara pemustaka menemukan koleksi.

3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan dalam melakukan rutinitas sehari-hari terutama berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi perpustakaan sudah tentu menyediakan berbagai jenis layanan perpustakaan. William A. Katz dalam Bafadal, mengatakan “*Circulation is one of two primary public service points in the library, the other is reference*”.¹⁵ Maksud dari kalimat di atas ialah layanan yang diberikan kepada pemustaka ada dua, yaitu sirkulasi dan referensi. Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar mengatakan bahwa, ditinjau dari sifatnya layanan perpustakaan dikategorikan ke dalam pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Pelayanan langsung meliputi layanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi, dan layanan bimbingan kepada pengguna/pembaca. Sedangkan layanan tidak langsung yaitu bentuk pelayanan yang terjadi secara tidak langsung antara petugas

¹⁴ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 55.

¹⁵ Ibrahim bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 124.

dan pemustaka.¹⁶ Menurut Noerhayati dalam Juni Wati, layanan jasa di perpustakaan perguruan tinggi ada dua jenis layanan yaitu sebagai berikut: ¹⁷

- 1) Layanan teknis, kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan:
 - a. Pengadaan koleksi, yaitu melakukan pengadaan koleksi dan menyeleksi koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan pembelian maupun tidak.
 - b. Inventarisasi koleksi, yaitu mencatat koleksi ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai bentuk bukti administrasi perpustakaan.
 - c. Klasifikasi koleksi, yaitu kegiatan mengelompokkan koleksi dengan pemberian kode-kode klasifikasi sesuai dengan aturan sistem klasifikasi tertentu.
 - d. Katalogisasi, yaitu mengkatalogisasikan koleksi berupa pengelolaan koleksi secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk dilayankan kepada pemustaka.
 - e. Pemeliharaan koleksi, yaitu memelihara koleksi agar selalu siap dilayankan.
- 2) Layanan pemustaka, yaitu layanan yang bekerja berhadapan langsung dengan pemustaka. Adapun bagian dari layanan pemustaka yaitu:

¹⁶ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 69.

¹⁷ Juni Wati Sri Rizki, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan," *Al-Kuttab* 1, no. 2 (Juli - Desember 2013): 113-114. <http://repo.iain-padangsidiempuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>

- a. Sirkulasi, yaitu aktivitas yang melayani pemustaka pada bagian peminjaman.
- b. Referensi, aktivitas memberikan koleksi berupa rujukan kepada pemustaka secara cepat dan dalam waktu yang singkat.
- c. Pendidikan, yaitu membimbing pemustaka mengenai cara penggunaan koleksi secara cepat dan efisien.
- d. Penyebarluasan informasi, yaitu aktivitas menyebarluaskan informasi kepada pemustaka guna dimanfaatkan sebaik-baiknya.

4. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan ciri produk atau jasa yang dinilai dari kepuasan kebutuhan konsumen baik dinyatakan secara langsung atau tidak.¹⁸ Kualitas pada hakikatnya ialah upaya atau tindakan memenuhi kebutuhan konsumen, yang menginginkan produk dengan kualitas tinggi serta pelayanan yang memuaskan.¹⁹ Menurut Lovelock dalam Mu'ah, kualitas layanan terdiri dari dua macam yaitu kualitas layanan inti dan kualitas layanan penunjang.²⁰ Sedangkan menurut Kotler dalam Fransisca, kualitas layanan diartikan sebagai

¹⁸ Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan kepuasan dan Loyalitas pelanggan* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019),11, https://books.google.com/books?id=gdf7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kualitas+Layanan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjouaylg5z0AhWabn0KHRsrABoQ6AF6BAgHEAI

¹⁹ Djoko adi Walujo, Titiek Koesdijati dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas* (Surabaya: Scopindo, 2020), 24, https://books.google.com/books?id=govUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=kualitas&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjz1_ng3qD0AhWScn0KHfzbB_gQ6AF6BAgDEAI.

²⁰ Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan kepuasan Pasien* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014), 11, https://www.google.co.id/books/edition/KUALITAS_LAYANAN_RUMAH_SAKIT_Terhadap_Em/twcUEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kualitas+layanan&printsec=frontcover

bentuk penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap selisih antara tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.²¹ Berdasarkan beberapa pengertian di atas, jadi kualitas layanan disimpulkan menjadi ukuran tingkat kepuasan yang diterima terhadap pelayanan yang diberikan akan barang maupun jasa.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pemustaka dalam memperoleh layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan disimpulkan dari perbandingan persepsi layanan yang diinginkan oleh pemustaka dengan layanan yang dirasakan ataupun diterima oleh pemustaka. Perpustakaan dituntut untuk selalu memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, sehingga terciptanya kualitas layanan yang baik ataupun layanan prima. Hal ini bertujuan untuk memperoleh tingkat kualitas layanan yang diharapkan oleh pemustaka, mengoptimalkan setiap jenis layanan yang ada di perpustakaan serta meningkatkan daya saing perpustakaan.

Konsep layanan berkualitas berpedoman pada usaha perpustakaan dan pustakawan dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka secara optimal. Layanan optimal yang diberikan oleh perpustakaan dengan cara pustakawan memiliki kemampuan, kecakapan, tanggung jawab dan peka akan kebutuhan pemustaka.

²¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, 4.

C. Metode libQual+™

1. Model Pengukuran LibQual+™

Menurut Fatmawati dalam Asep Saeful Rohman, LibQual™ *is a suite of service that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users opinions of service quality*. Artinya LibQual™ adalah instrument yang digunakan untuk mengukur pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan.²² Metode Libqual juga diartikan sebagai pengukur kualitas layanan perpustakaan yang didasari anggapan dan harapan pemustaka. Kualitas layanan diukur melalui analisis kesenjangan.²³ Dalam buku Fransisca Rahayuningsih, disebutkan bahwa metode libqual merupakan adaptasi dari ServQual yang kemudian dikembangkan dan digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan layanan perpustakaan.²⁴

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode libqual+™ merupakan sebuah metode yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas pelayanan serta mengevaluasi layanan di perpustakaan. Melalui penggunaan metode libqual perpustakaan dapat mengetahui berbagai permasalahan yang ada di perpustakaan. Mengetahui poin yang perlu ditingkatkan dan poin yang perlu dipertahankan guna mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

²²Asep Saeful Rohman, "Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung," *Nusantara –Journal of Information and Library Studies N-JILS* 3 No.1 (2020):21, <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.800>.

²³ Aceng Wandi Wahyudin, "Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+™ Berdasarkan Gender" (Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2017), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/29372/>

²⁴ Fransisca Rahayuningsih, Mengukur kepuasan pemustaka, 33.

2. Dimensi Metode LibQual+™

Menurut Kyrilidou dalam Fransisca Rahayuningsih, terdapat tiga dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh kyrilidou adalah:²⁵

1. *Affect of service the interpersonal dimension of library service and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reability.* (layanan dilihat dari sekumpulan empati, responsif, kepastian dan reabilitas.)
2. *Information control measures quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliability.* (Kualitas layanan dinilai dari pengontrolan informasi ditawarkan oleh perpustakaan, kemudahan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan keandalan sendiri.)
3. *Library as place measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as arefuge.* (Perpustakaan sebagai tempat mengukur bagaimana lingkungan fisik dirasakan baik dalam istilah pragmatis, dan simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat yang bagus).

Cook dan Heat menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQual yang dapat dijadikan indikator penilaian yaitu²⁶ :

²⁵ Fransisca Rahayuningsih, Mengukur Kepuasan Pemustaka, 34.

²⁶ Coolen Cook et al., "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries," *Ifla Journal* 27, (April 2001): 265-266, <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
 - b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara cepat dan akurat.
2. *Access to Information* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan, dan kemandirian (*self reliance*).
3. *Library as Place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibles dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana

perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk memberi gambaran dan menjawab permasalahan-permasalahan suatu fenomena yang terjadi, baik berupa variabel tunggal maupun korelasi berbagai variabel.¹ Saebani menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang bersifat sistematis, penuh perencanaan dan tersusun dari awal hingga akhir penelitiannya.² Menurut Siyoto dan Sodik dalam Hardani, tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model pengukuran matematis, teori maupun hipotesis yang dikaitkan dengan fenomena yang ada³

Alasan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena didasari oleh pemikiran bahwa penelitian kuantitatif sesuai untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan analisis statistik. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama.

¹ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 54.

² Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 211.

³ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 240

B. Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama yang beralamat di jalan Blang Bintang Lama km 8,5 Lampoh Keude, Aceh Besar 23372, Aceh. Peneliti melakukan penelitian dalam bulan Desember 2021.

C. Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif ialah hipotesis yang perhitungannya tidak membandingkan atau mengaitkan satu variabel dengan variabel lain, dalam artian lain hipotesisnya mendeskripsikan suatu fenomena atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan yang ditaksirkan.⁴ Jadi, hipotesis yang ditaksirkan dalam penelitian ini adalah H_a kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Abulyatama sudah baik. Sedangkan H_o kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Abulyatama rendah ataupun kurang. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau ratio adalah:

$$t = x = \frac{X - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t_{hitung}

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

⁴ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 67.

s : simpangan baku

n : anggota sampel⁵

Setelah nilai t_{hitung} diketahui, maka peneliti membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut⁶ :

- a. Jika t_{hitung} lebih besar ($>$) dari t_{tabel} , maka H_a diterima dan H_o ditolak
- b. Jika t_{hitung} lebih kecil ($<$) dari t_{tabel} , maka H_o diterima dan H_a ditolak

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti, baik berupa orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal yang terjadi.⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Universitas Abulyatama pada tahun 2021 yang berjumlah 1093 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diselidiki atau diteliti.⁸ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel purposif. Sampel purposif adalah sampel yang dipilih melalui pertimbangan yang cermat dengan menyeleksi sampel berdasarkan ciri-ciri yang khusus dari populasi.⁹ Kriteria yang menjadi sampel adalah pengunjung Perpustakaan Universitas Abulyatama dan menggunakan layanan perpustakaan dalam jangka setahun terakhir. Kemudian peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin. Alasan

⁵ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), 96.

⁶ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2013), 135

⁷ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, 215.

⁸ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*, 215.

⁹ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 46.

peneliti menggunakan rumus ini untuk mendapatkan sampel yang *representative* dan lebih pasti untuk mendekati populasi yang ada. Adapun rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

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

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (0,1).

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{1093}{1+1093(0,1)^2} \\ &= \frac{1093}{1+109,3} = \frac{1093}{110,3} \\ &= \frac{1093}{11,93} = 91,61 \text{ orang dibulatkan menjadi } 92 \text{ orang.} \end{aligned}$$

Jadi yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu bagian yang penting dalam penelitian, karena pengumpulan data adalah cara peneliti mendapatkan data. Peneliti mendapatkan data mengenai kualitas layanan perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama melalui observasi, wawancara dan kuesioner (angket).

a. Observasi

Observasi yaitu peneliti belajar dan mengamati tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.¹⁰ Jenis observasi yang peneliti lakukan adalah observasi nonpartisipan. Yaitu peneliti tidak ikut terlibat dan hanya sebagai pengamat.¹¹ Disini peneliti mengamati tentang bagaimana kualitas layanan perpustakaan melalui interaksi dengan pemustaka.

b. Angket

Teknik angket (kuesioner) merupakan alat ukur untuk mengumpulkan data yang berbentuk beberapa pertanyaan yang ditujukan oleh peneliti kepada responden.¹² Adapun jenis angket yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dengan tujuan agar responden mudah dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan penulis. Dalam penelitian ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada 92 responden. Langkah-langkah yang peneliti lakukan dalam penyebaran angket (kuesioner) kepada responden, yaitu:

1. Peneliti menyebarkan angket secara langsung dan online kepada responden
2. Meminta persetujuan responden dan menjelaskan kepada responden tentang tujuan penelitian yang akan dilakukan.
3. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Angket yang diberikan oleh peneliti berisi jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih. Kemudian pengolahan data angket akan penulis lakukan dengan penskoran pada tiap-tiap item dari angket responden dengan menggunakan nilai angka 1-5.

¹⁰ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian* (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya 1994), 226

¹¹ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis metode Penelitian*...226.

¹² Yatim Riyanto, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Surabaya: Penerbit SIC, 1996), 87.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Tabel 3.1 Skala Jawaban Angket

Penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan adaptasi indikator yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Indikator penelitian berjumlah 10 indikator dan dirincikan dalam 16 pertanyaan yang dikembangkan dari 3 poin metode Libqual yaitu, *affect of services*, *information control* dan *Library as place*. Susunan indikator kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Variabel	Indikator	Item Dalam Angket
Kualitas Layanan Perpustakaan	<i>Affect Of Service</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Empathy</i> (kepedulian) • <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) • <i>Assurance</i> (jaminan/kepastian) • <i>Reliability</i> (keandalan) 	1
		2,3
		4
		5

	<i>Information control</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan koleksi yang memadai • Akses menemukan koleksi • Kemutakhiran koleksi • Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan 	6 7, 8 9 10
	<i>Library as Place</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas fisik perpustakaan • Pemanfaatan ruang 	11, 12, 13, 14 15,16

Tabel 3.2 Indikator Kuesioner

F. Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang instrument yang digunakan betul-betul tepat untuk mengukur apa yang akan diukur.¹³ Validitas angket yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas konstruksi (*construct validity*). Validitas konstruksi (*construct validity*) merupakan pengujian validitas suatu instrumen yang dikonstruksikan pada aspek-aspek yang akan diukur berdasarkan suatu teori tertentu, kemudian instrumen tersebut dikonsultasikan dengan ahli kemudian

¹³ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradima baru*, 245.

dilanjutkan dengan pengujian instrumen dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden.¹⁴

Angket dalam penelitian ini berjumlah 16 item. Peneliti menguji penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Dari data SPSS maka akan diperoleh nilai r hitung. Hasil perhitungan validitas butir soal (r hitung) dikonsultasikan dengan harga kritis untuk koefisien korelasi r product moment, pada taraf signifikan 5 % = 0,05 dengan N = 30 adalah 0,361.¹⁵ Jika harga r hitung > r tabel maka butir soal tersebut dikatakan valid. Sebaliknya, jika harga r hitung < r tabel maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran.¹⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menguji reliabilitas sebanyak 20 orang yang bukan sampel. Peneliti membandingkan nilai Alfa Cronbach yaitu jika nilai Alfa Cronbach > 0,60 maka data dikatakan reliabel. Dan jika nilai Alfa Cronbach < 0,60 maka data dikatakan tidak reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2015),21.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 125.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 58

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran kedalam unit-unit, penyusunan ke dalam pola, pemilihan mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁷ Adapun tahapan selanjutnya peneliti melakukan analisis data menggunakan rumus rata-rata hitung (mean). untuk mencari nilai rata-rata dari butir pertanyaan.

$$\text{Mean}^{18}: X = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan :

X = Rata-rata hitung/mean

$\sum X$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Setelah memperoleh nilai rata-rata hitung dari responden kemudian peneliti melakukan perhitungan dengan rumus grand mean untuk mencari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan dengan rumus:

$$X = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk melihat tinggi rendahnya penilaian, maka digunakan rumus pencarian rentang skala. Rentang adalah ukuran varibilitas atau dispersi dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah.¹⁹

¹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Yogyakarta: Grasindo, 2008), 129.

¹⁸Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 383

$$\begin{aligned}
 RS &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Skala Penilaian}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Maka dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

3,40 – 4,20 = Tinggi

2,60 – 3,40 = Sedang

1,80 – 2,60 = Rendah

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah²⁰



¹⁹ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 444

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 135-137.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama

1. Deskripsi Umum UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama. Universitas Abulyatama merupakan suatu perguruan tinggi yang didirikan pada tahun 1983. Perpustakaan ini berada di lantai empat dengan luas 40x40m dan jumlah koleksi 25.000 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam judul serta menggunakan SLIMS sebagai sistem automasi perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Abulyatama memiliki beberapa ruangan, yaitu ruangan kepala perpustakaan. Ruangan tempat beribadah, ruangan baca yang tergabung dengan ruangan bagian lainnya namun dibatasi oleh pembatas bagian sirkulasi dan juga referensi. Jam Layanan perpustakaan dimulai dari pukul 08.00 sampai 15.00 tanpa jeda dengan sistem pustakawan bergantian bertugas dan melaksanakan sholat.

No	Hari	Pagi	Siang
1	Senin-Sabtu	08.00-13.00	13.00-15.00

Tabel 4.1 Jadwal layanan perpustakaan

Berikut merupakan infrastruktur perpustakaan Abulyatama :

FASILITAS	JUMLAH
Meja Kerja	7 buah
Meja Lesehan	2 buah
Meja Belajar	20 buah
Meja Bundar	4 buah
Lemari kayu	34 buah
Lemari kaca	2 buah
Felling	6 buah
Rak besi	16 buah
Keranjang kartu	2 buah
Komputer Staff	4 buah
Komputer pengguna	2 buah
Kursi	212 buah
Sofa	1 buah
Jam	1 buah
Lampu	35 buah
Dispenser	1 buah
Televisi	1 buah
AC dan kipas Angin	19 buah
WIFI	LAN. WAN

Tabel 4.2 Infrastruktur perpustakaan

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Abulyatama

1) Visi Perpustakaan Universitas Abulyatama

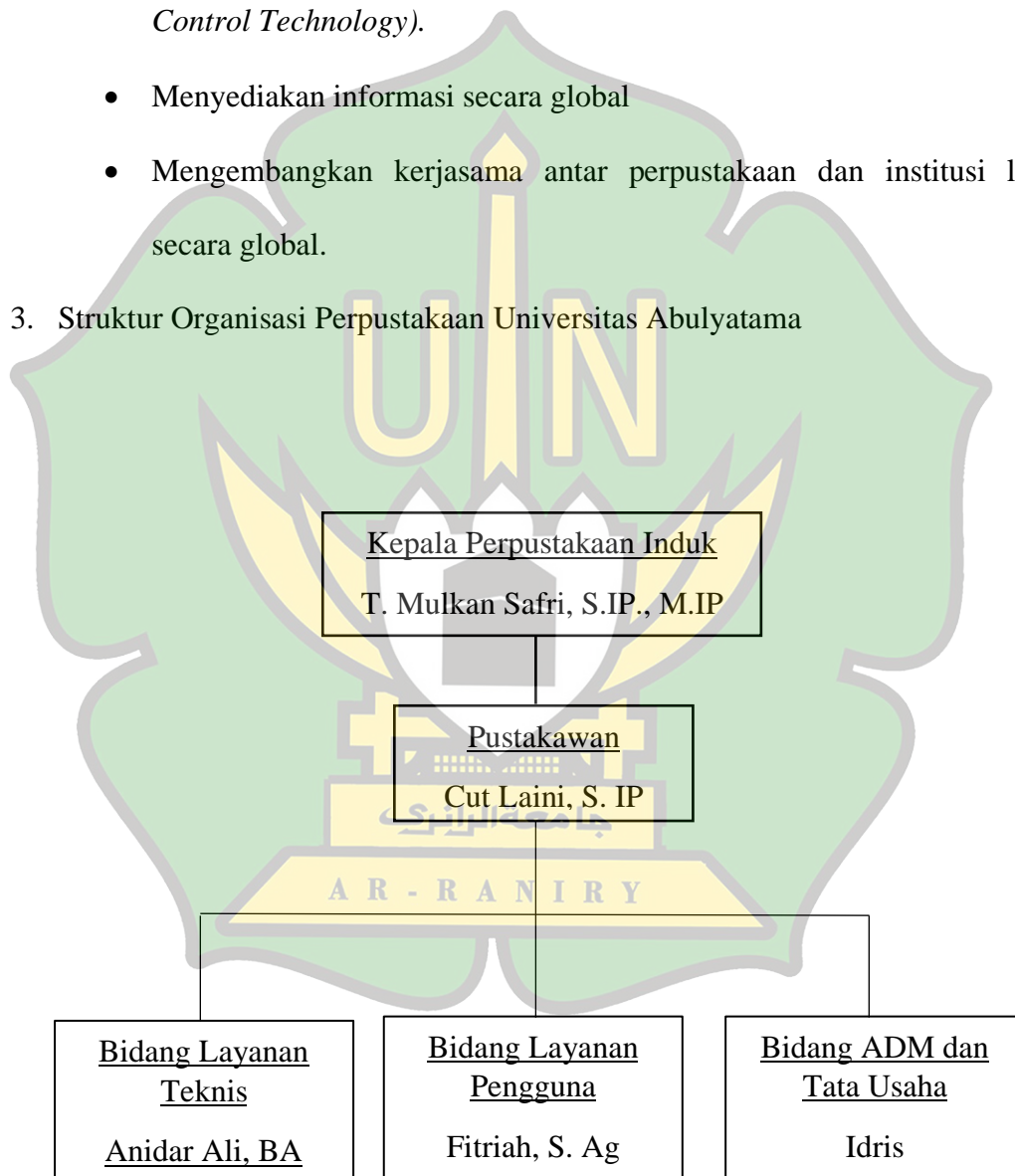
Perpustakaan sebagai pusat informasi terlengkap bagi kebutuhan Civitas Akademika Abulyatama dan Berdaya Saing Nasional pada tahun 2020.

2) Misi Perpustakaan Universitas Abulyatama

- Mewujudkan perpustakaan yang inovatif sesuai SNP (Standar Nasional Perpustakaan) Perguruan Tinggi.

- Menyediakan fasilitas pelayanan informasi dalam memenuhi kebutuhan seluruh civitas akademika di lingkungan Universitas Abulyatama.
- Mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis ICT (*Information Control Technology*).
- Menyediakan informasi secara global
- Mengembangkan kerjasama antar perpustakaan dan institusi lain secara global.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Abulyatama



B. Hasil Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini pada bulan Desember 2021. Peneliti akan membahas mengenai hasil penelitian kualitas layanan perpustakaan yang diukur menggunakan metode LibQual+™ yang memiliki 3 aspek penilaian yaitu *affect of services*, *information control* dan *Library as place*.

1. Hasil Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa angket benar-benar valid, maka peneliti melakukan uji angket dengan menggunakan SPSS versi 22. Peneliti menyebarkan angket kepada 30 responden yang bukan bagian dari sampel. Hasil uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Nomor butir pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.801	0.361	Valid
2	0.784	0.361	Valid
3	0.823	0.361	Valid
4	0.781	0.361	Valid
5	0.865	0.361	Valid
6	0.721	0.361	Valid
7	0.685	0.361	Valid
8	0.801	0.361	Valid
9	0.92	0.361	Valid
10	0.91	0.361	Valid
11	0.631	0.361	Valid
12	0.834	0.361	Valid
13	0.896	0.361	Valid
14	0.93	0.361	Valid
15	0.58	0.361	Valid
16	0.713	0.361	Valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Abulyatama

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan angket dinyatakan valid. Kesimpulan diambil berdasarkan ketentuan koefisien korelasi r *product moment*, taraf signifikan 5% = 0.05 dengan $N=30$ adalah 0.361. Jika harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dinyatakan valid. Dari tabel di atas secara keseluruhan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Artinya, semua item pernyataan dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti menguji realibilitas angket kepada 20 orang yang bukan bagian dari sampel menggunakan rumus Alpha Cronbach dan melakukan perhitungan menggunakan SPSS versi 22. Yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	R_{hitung} (nilai Alpha Cronbach)	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas layanan	0.966	0.6	Reliabel

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai r_{tabel} yaitu 0.60 dan nilai r_{hitung} 0.966. artinya nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti instrument pada variabel penelitian ini dikatakan reliabel.

3. Hasil Analisis Angket

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu kualitas layanan perpustakaan. Data-data dari penelitian ini diperoleh dari hasil angket yang disebarkan oleh peneliti kepada 92 responden. Kemudian data-data yang diperoleh berdasarkan jawaban dari setiap butir pernyataan dari angket akan dianalisis dan dihitung menggunakan *mean grandmean*.

1) *Affect Of Service*

Dalam dimensi *Affect of service* peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang mewakili indikator.

a. *Empathy (rasa peduli)*

- Pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada saya

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
1	Sangat Puas	5	40	200	X
	Puas	4	46	184	$= \frac{\sum X}{N}$
	Kurang puas	3	2	6	
	Tidak puas	2	2	4	$= \frac{396}{92}$
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah			92	396

Tabel 4.5 Pustakawan memberikan Pelayanan

Sumber : data primer yang diolah

Dari 92 responden terdapat 40 jawaban sangat puas, 46 jawaban puas, 2 jawaban kurang puas, 2 tidak puas serta 2 jawaban dari responden menyatakan sangat tidak puas. Setelah itu jawaban yang diterima diolah menggunakan rumus mean, sehingga nilai akhir rata-rata yang diperoleh yaitu 4.30. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwasanya indikator *Empathy (rasa peduli)* termasuk kedalam kategori sangat tinggi dikarenakan berada pada interval 4.20 -5.00.

b. Responsiveness (ketanggapan)

- Pustakawan bersedia membantu, jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
2	Sangat Puas	5	26	130	X
	Puas	4	57	228	$= \frac{\sum X}{N}$
	Kurang puas	3	7	21	
	Tidak puas	2	1	2	$= \frac{382}{92}$
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah			92	382

Tabel 4.6 Pustakawan bersedia membantu

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan pemaparan tabel ditemukan hasil bahwa nilai rata-rata dari pernyataan ketanggapan pustakawan dalam membantu pemustaka yang kesulitan sebesar 4.15 dengan kategori tinggi. Hasil ini ditemukan dari angket yang disebarkan kepada 92 responden.

- Pustakawan tanggap untuk membantu saya ketika saya menggunakan layanan perpustakaan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (\bar{X})
3	Sangat Puas	5	23	115	X
	Puas	4	61	244	$= \frac{\sum X}{N}$
	Kurang puas	3	6	18	
	Tidak puas	2	0	0	$= \frac{379}{92}$
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah			92	379

Tabel 4.7 pustakawan tanggap membantu

Sumber : data primer yang diolah

Dari pernyataan ketanggapan pustakawan dalam membantu pemustaka maka diperoleh hasil rata-rata 4.11 yang berada dalam kategori tinggi., dari 92 jawaban responden ditemukan jawaban sangat puas sebesar 23, puas sebanyak 61, 6 jawaban kurang puas, 0 tidak puas dan 2 jawaban sangat tidak puas.

c. Assurance (jaminan)

- Pustakawan bersikap ramah pada saat memberikan layanan perpustakaan kepada saya

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
4	Sangat Puas	5	31	155	X $= \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	6	18	$= \frac{388}{92}$
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah		92	388	

Tabel 4.8 Pustakawan bersikap ramah

Berdasarkan data yang disajikan di tabel ditemukan hasil bahwa nilai rata-rata sebanyak 4.21 dengan kategori sangat tinggi dikarenakan terletak pada interval 4.20-5.00.

d. *Realibility* (Keandalan)

- Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
5	Sangat Puas	5	19	95	X $= \frac{\sum X}{N}$
	Puas	4	63	252	
	Kurang puas	3	7	21	$= \frac{373}{92}$
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah		92	373	

Tabel 4.9 Pustakawan mampu menjawab pertanyaan

Peneliti mengumpulkan 92 jawaban dari responden dengan hasil 19 jawaban responden mengatakan sangat puas, 63 jawaban puas, 7 responden mengatakan kurang puas, 2 responden mengatakan tidak puas dan 1 responden dengan jawaban sangat tidak puas. Selanjutnya peneliti mencari hasil akhir yaitu nilai rata-rata menggunakan rumus mean dan diperoleh hasil 4.05 yang berada dalam kategori tinggi.

Setelah peneliti menemukan nilai rata-rata dari tiap-tiap indikator, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *Affect Of Service*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	<i>Empathy</i> (rasa peduli)	4.3	Sangat tinggi
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	4.15	Tinggi
		4.11	Tinggi
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	4.21	Sangat tinggi
4	<i>Realibility</i> (Keandalan)	4.05	Tinggi
Jumlah		20.82	

Tabel 4.10 Analisis Sub Variabel *Affect Of Service*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *Affect Of Service* peneliti mencari dengan rumus Grand mean yaitu jumlah total rata-rata hitung dari sub variabel dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20.82}{5} = 4.16$$

Nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *Affect Of Service* sebesar 4.16. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *Affect Of Service* dikategorikan tinggi dikarenakan berada pada interval 3.40-4.20.

2) *Information control*

Dalam dimensi *Information control* peneliti mengajukan beberapa pernyataan antara lain ketersediaan judul koleksi, penataan koleksi, kemudahan pencarian koleksi menggunakan OPAC, kemutakhiran koleksi serta kemudahan untuk menemukan koleksi.

a. Ketersediaan koleksi yang memadai

- Ketersediaan judul koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi saya

No mor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
6	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{365}{92}$
	Puas	4	43	172	
	Kurang puas	3	20	60	
	Tidak puas	2	4	8	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	365

Tabel 4.11 Ketersediaan judul koleksi tercetak

Sumber : data primer yang diolah

Jadi, jawaban nilai rata-rata yang diperoleh dari pernyataan ketersediaan koleksi maka diperoleh hasil rata-rata sebesar 3.96 dengan 25 jawaban sangat

puas, 43 jawaban puas, 20 jawaban kurang puas, 4 jawaban tidak puas dan 0 jawaban sangat tidak puas. Nilai rata-rata dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada rentang 3.40 -4.20.

b. Akses Menemukan Koleksi

- Koleksi yang ada di perpustakaan sudah tersusun dan tertata dengan baik

No mor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
7	Sangat Puas	5	41	205	$X = \frac{\Sigma x}{N}$ $= \frac{400}{92}$
	Puas	4	43	172	
	Kurang puas	3	7	21	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	400

Tabel 4.12 koleksi yang ada di perpustakaan

Sumber : data primer yang diolah

Dari hasil pencarian yang dilakukan oleh peneliti maka diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.34 dengan kategori sangat tinggi karena berada pada interval 4.20- 5.00. Hasil ini diperoleh dari 92 jawaban yang diberikan oleh responden.

- Catalog online (OPAC) yang disediakan di perpustakaan memudahkan saya dalam pencarian koleksi

No mor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
8	Sangat Puas	5	25	125	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{375}{92}$
	Puas	4	50	200	
	Kurang puas	3	16	48	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	375

Tabel 4.13 Catalog Online (OPAC)

Berdasarkan tabel di atas, dari 92 responden terdapat 25 jawaban sangat puas, 50 responden menjawab puas, 16 jawaban kurang puas, 1 tidak puas dan 0 jawaban sangat tidak puas. Selanjutnya peneliti mencari nilai rata-rata dengan rumus mean dan diperoleh hasil 4.07. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pernyataan ini tinggi dikarenakan berada pada rentang 3.40-4.20.

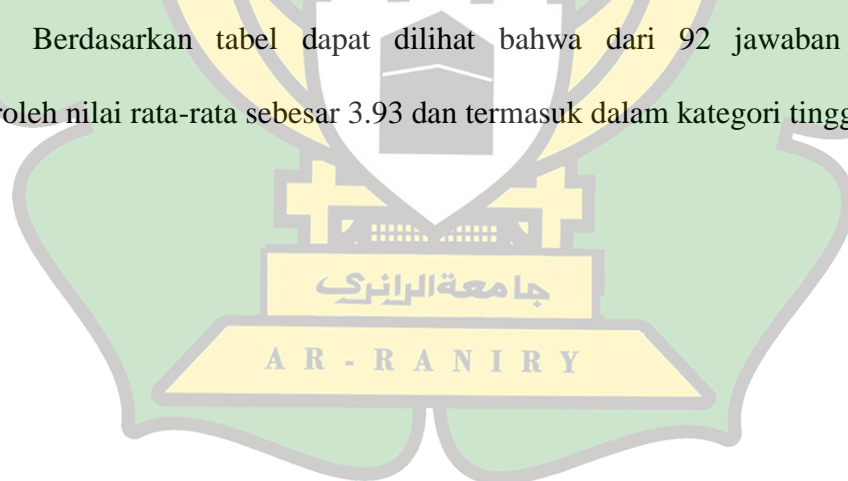
c. Kemutakhiran Koleksi

- Koleksi yang disediakan mutakhir (up-to-date)

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
9	Sangat Puas	5	24	120	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{362}{92}$
	Puas	4	42	168	
	Kurang puas	3	24	72	
	Tidak puas	2	0	0	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah			92	362

Tabel 4.14 koleksi yang disediakan mutakhir

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa dari 92 jawaban responden diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.93 dan termasuk dalam kategori tinggi.



d. Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan

- Koleksi mudah ditemukan di rak

No mor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
10	Sangat Puas	5	26	130	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{380}{92}$
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	12	36	
	Tidak puas	2	1	2	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	380

Tabel 4.15 Koleksi mudah ditemukan di rak

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel maka nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4.13 maka dapat disimpulkan bahwa indikator ini dikategorikan tinggi karena berada pada rentang 3.40- 4.20.

Setelah mendapatkan nilai mean dari masing-masing pernyataan, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *information control*.

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Ketersediaan koleksi yang memadai	3.96	Tinggi
2	Akses menemukan koleksi	4.34	Sangat tinggi
		4.07	Tinggi
3	Kemutakhiran koleksi	3.93	Tinggi
4	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	4.13	Tinggi
Jumlah		20.43	

Tabel 4.16 Analisis Sub Variabel *information control*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *information control* peneliti mencari dengan rumus *Grand mean* yaitu jumlah total *mean* dari sub variabel dibagi dengan jumlah pernyataan.

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{20.43}{5} = 4.08$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *information control* sebesar 4.08. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *information control* dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada rentang 3.40-4.20.

3) *Library as Place*

a. Fasilitas Fisik Perpustakaan

- Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
11	Sangat Puas	5	31	155	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{381}{92}$
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	9	27	
	Tidak puas	2	3	6	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah			92	381

Tabel 4.17 Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai mean yaitu 4.14. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Fasilitas ruang baca yang disediakan telah memadai” dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada rentang 3.40-4.20.

- Suhu ruangan perpustakaan sudah cukup untuk membuat saya nyaman berada di perpustakaan

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
12	Sangat Puas	5	33	165	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{381}{92}$
	Puas	4	48	192	
	Kurang puas	3	7	21	
	Tidak puas	2	4	8	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	386

Tabel 4.18 Suhu ruangan perpustakaan

Berdasarkan tabel di atas, dari 92 responden terdapat 33 jawaban sangat puas, 48 jawaban puas, 7 jawaban kurang puas, 4 jawaban tidak puas dan 0 jawaban sangat tidak puas. Selanjutnya peneliti mencari nilai mean sehingga hasil yang diperoleh yaitu 4.19. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan ini termasuk kategori tinggi dikarenakan terletak pada rentang 3.40-4.20.

- Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
13	Sangat Puas	5	33	165	X
	Puas	4	49	196	$= \frac{\sum x}{N}$
	Kurang puas	3	6	18	
	Tidak puas	2	4	8	$= \frac{387}{92}$
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	387

Tabel 4.19 Pencahayaan di perpustakaan

Berdasarkan hasil pencarian mean maka diperoleh hasil 4.20 maka dapat disimpulkan bahwa indikator fasilitas fisik perpustakaan dengan pernyataan “Pencahayaan di perpustakaan sudah cukup untuk memudahkan saya membaca di perpustakaan.” dikategorikan tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20. dan dikategorikan tinggi karena berada pada rentang 3.40- 4.20.

- Layanan loker yang disediakan perpustakaan sudah cukup memadai

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
12	Sangat Puas	5	29	145	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{385}{92}$
	Puas	4	53	212	
	Kurang puas	3	8	24	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	0	0	
	Jumlah			92	386

Tabel 4.20 Layanan loker yang disediakan

Dari 92 responden terdapat 29 jawaban sangat puas, 53 jawaban puas, 8 jawaban kurang puas, 2 tidak puas serta 0 jawaban dari responden menyatakan sangat tidak puas. Setelah itu jawaban yang diterima diolah menggunakan rumus mean, sehingga nilai akhir rata-rata yang diperoleh yaitu 4.18. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwasanya indikator ini dikategorikan tinggi karena berada pada rentang 3.40 – 4.20.

b. Pemanfaatan ruang

- Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum X$)	Mean (X)
15	Sangat Puas	5	36	180	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{378}{92}$
	Puas	4	39	156	
	Kurang puas	3	10	30	
	Tidak puas	2	5	10	
	Sangat tidak puas	1	2	2	
	Jumlah			92	378

Tabel 4.21 Desain ruang perpustakaan

Berdasarkan pemaparan tabel ditemukan hasil bahwa nilai mean dari pernyataan desain ruang perpustakaan yaitu 4.15 dengan kategori tinggi. Hasil ini ditemukan dari angket yang disebarakan kepada 92 responden.

- Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar

Nomor soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (ΣX)	Mean (X)
16	Sangat Puas	5	47	235	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{405}{92}$
	Puas	4	39	156	
	Kurang puas	3	3	9	
	Tidak puas	2	2	4	
	Sangat tidak puas	1	1	1	
	Jumlah			92	405

Tabel 4.22 Ketenangan ruang belajar

Berdasarkan pencarian mean diperoleh nilai mean yaitu 4.40. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator pemanfaatan ruang dengan pernyataan “Ketenangan ruang belajar mendukung saya untuk belajar” termasuk dalam kategori sangat tinggi karena terletak pada rentang 4.20 – 5.00.

Setelah mendapatkan nilai mean dari masing-masing indikator, tahap selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis sub variabel *Library as Place*

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Fasilitas fisik perpustakaan	4.14	Tinggi
		4.19	Tinggi
		4.20	Tinggi
		4.18	Tinggi
2	Pemanfaatan ruang	4.10	Tinggi
		4.40	Sangat tinggi
Jumlah		25.21	

Tabel 4.23 Analisis Sub Variabel *Library as Place*

Selanjutnya, untuk memperoleh rata-rata sub variabel dari *Library as Place* peneliti mencari dengan rumus *Grand mean* yaitu jumlah total mean dibagi dengan banyaknya pernyataan.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{25.21}{6} = 4.20$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian sub variabel *library as place* sebesar 4.20. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada sub variabel *library as place* dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada skala 3.40-4.20.

Dari analisis keseluruhan indikator maka diperoleh hasil sebagai berikut

Sub variabel	Indikator	Nomor item	Analisis Deskriptif	
			Mean	Grand Mean
<i>Affect Of Service</i>	<i>Empathy</i> (kepedulian)	1	4.30	4.16
	<i>Responsiveness</i>	2	4.15	
		3	4.11	
	<i>Assurance</i>	4	4.21	
	<i>Realibility</i>	5	4.05	
<i>Information Control</i>	Ketersediaan koleksi yang memadai	6	3.96	4.08
	Akses menemukan koleksi	7	4.34	
		8	4.07	
	Kemutakhiran koleksi	9	3.93	
	Ketiadaan hambatan dalam mendapatkan informasi/koleksi yang dibutuhkan	10	4.13	
<i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan	11	4.14	4.20
		12	4.19	
		13	4.20	
		14	4.18	

	Pemanfaatan ruang	15	4.10	
		16	4.40	

Tabel 4. 24 Hasil Analisis Keseluruhan Indikator Pada Sub Variabel LibQual+™

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah mengenai kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama. Langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah menyebarkan angket kepada 92 responden. Peneliti mendapatkan jawaban dari pertanyaan penelitian sebagaimana dijabarkan dalam tabel berikut.

Nomor	Sub Variabel	Nilai mean	Kategori
1	<i>Affect of Service</i>	4.16	Tinggi
2	<i>Information control</i>	4.08	Tinggi
3	<i>Library as Place</i>	4.20	Tinggi
Jumlah		12.44	

Tabel 4. 25 Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama menggunakan metode LibQual+™

Berdasarkan tabel di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pada sub variabel *Affect of Service* diperoleh nilai rata-rata 4.16 dikategorikan tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Kedua, sub variabel *Information Control* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.08 dengan kategori tinggi karena berada pada interval 3.40-4.20 dan sub variabel *Library as Place* diperoleh nilai 4.20 dengan

kategori tinggi, karena berada pada interval 3.40-4.20. Dari hasil di atas ditarik kesimpulan bahwa sub variabel *Library as Place* mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4.20, sedangkan sub variabel *Information Control* mendapatkan nilai rata-rata dengan katgori paling rendah yaitu 4.08.

Selanjutnya, peneliti akan mencari nilai rata-rata kualitas layanan perpustakaan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata dari ketiga sub variabel kemudian dibagi dengan jumlah sub variabel menggunakan rumus *Grand mean*, sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{12.44}{3} = 4.14$$

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama yang di evaluasi menggunakan metode LibQual+™ di kategorikan tinggi dengan nilai 4.14 dan terletak pada rentang 3.40-4.20.



D. Hasil Uji Hipotesis

Peneliti menggunakan uji hipotesis deskriptif. Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-tes 1 sampel, maka digunakan rumus:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t_{hitung}

x : rata-rata

μ : nilai yang dihipotesiskan

s : simpangan baku

n : anggota sampel.

Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Jika t_{hitung} lebih besar ($>$) daripada t_{tabel} , maka H_a diterima dan H_o ditolak
- Jika t_{hitung} lebih kecil ($<$) daripada t_{tabel} , maka H_o diterima dan H_a ditolak

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka t_{hitung} akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Uji hipotesis dilakukan dengan t-tes 1 sampel.

No	X	x^2
1	4	16
2	5	25
3	5	25
4	5	25
5	5	25
6	4	16
7	4	16
8	4	16
9	4	16
10	5	25
11	4	16
12	5	25
13	5	25
14	4	16
15	4	16
16	5	25
	$\sum X = 72$	$\sum X^2 = 328$
$\bar{X} = 72/16 = 4.5$		

Tabel 4. 26 Data 1 sampel

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum X)^2}}{n \cdot (n-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{16 \cdot 328 - (72)^2}}{16 \cdot (16-1)} \\
 &= \frac{\sqrt{5248 - 5184}}{240} \\
 &= \frac{\sqrt{64}}{240} = 0.515
 \end{aligned}$$

Diketahui harga ttabel untuk df 91 dengan $\alpha=5\%$ adalah 1.661, df diperoleh dari n-1. $\bar{X} = 4.5$. $\mu = 1.661$ $S = 0.515$ dan $n = 92$. Berikut ini merupakan hasil uji hipotesis menggunakan t-tes 1 sampel:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{4.5 - 1.661}{\frac{0.515}{\sqrt{92}}}$$

$$t = \frac{2.839}{\frac{0.515}{9.59}}$$

$$t = \frac{2.839}{\frac{0.515}{9.59}}$$

$$t = \frac{2.839}{0.053}$$

$$t = 53.56$$

Berdasarkan hasil di atas, maka harga t_{hitung} adalah 53.56. Maka dipastikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Jadi ditetapkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama tinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan perpustakaan Universitas Abulyatama pada dimensi *Affect of Service* diperoleh hasil rata-rata sebesar 4.16 dan dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada rentang 3.40 – 4.20. Dimensi *Information control*, diperoleh hasil rata-rata 4.08 dengan dikategorikan tinggi karena berada pada rentang 3.40 – 4.20. Sedangkan dimensi *Library as Place*, diperoleh hasil rata-rata yaitu 4.20 dan dikategorikan tinggi.
2. Kualitas layanan perpustakaan Universitas Abulyatama tinggi nilai 4.14 dan terletak pada rentang 3.40-4.20.
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa harga t_{hitung} adalah 53.56. Maka dipastikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Jadi ditetapkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama memberikan pelatihan berupa skill komunikatif kepada petugas perpustakaan.
2. Diharapkan kepada UPT Perpustakaan Universitas Abulyatama untuk menambah koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Rasyid, Saifuddin. *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Press, 2017.
- Arifin, Zainal. *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Grasindo, 2008.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Cook, Coolen et al. "LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries" *Ifla Journal* 27,(April 2001): 265-266.
<https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>.
- Fatmawati, Endang. *Layanan Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
https://www.google.co.id/books/edition/Layanan_Perpustakaan_Sekolah/TU4tEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1.
- Febriana, Rina. *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
https://books.google.co.id/books?id=moM_EAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=VzXZ4EXSJz&dq=evaluasi%20adalah&lr&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=true.
- Firmansyah, Farid dan Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa: Peningkatan kepuasan dan Loyalitas pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.
https://books.google.com/books?id=gdf7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kualitas+Layanan&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwjouaylg5z0AhWabn0KHRsrABoQ6AF6BAgHEAI.
- Hanum, Faridah. "Psikologi Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan prima." *Jurnal Iqra'* 11, no. 01 (Mei 2017): 108.
<http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v11i01.796>
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartono. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Kyrillidou, Martha. "Item Sampling in Service Quality Assesment Surveys to Improve Response Rate and Reduce Respondent Burden: "LibQual^{+R} Lite" Randomized Control Trial (RCT)." PhD diss., University of Illinois, 2009.

- Martoatmojo, Karmidi. *Materi Pokok pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1993.
- Mu'ah. *Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014. https://www.google.co.id/books/edition/KUALITAS_LAYANAN_RUMA_H_SAKIT_Terhadap_Em/twcUEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kualitas+layanan&printsec=frontcover.
- Mulyani, Sri. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi Sistematika, 2016. <https://books.google.co.id/books?id=SbrPDgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=fo7WeNJ5jK&dq=metode%20adalah&lr&hl=id&pg=PR8#v=onepage&q&f=true>.
- Prastiya, Kiky. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus : Stmik Budi Darma Medan)." *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)* 3, no. 6 (Desember 2016): 70, <https://ejournal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/download/176/158>.
- Qalyubi, Syihabudidn dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007.
- Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Rahmah, Elva . *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Riyanto, Yatim. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC, 1996.
- Rizki, Juni Wati Sri. "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan." *Al-Kuttab* 1, no. 2 (Juli - Desember 2013): 113-114. <http://repo.iain-padangsidempuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf>
- Rohman, Asep Saeful. "Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung." *Nusantara –Journal of Information and Library Studies N-JILS* 3 No.1 (2020):21. <http://dx.doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.800>.
- Saebani, Beni Ahmad. *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Sudiyono, Anas. *Pengantar Statistic Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sutarno. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Tessa, Elvi Mardha. “Evaluasi Kualitas Layananan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.” Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya, 2018.
- Tika, Moh. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Wahyudin, Aceng Wandu. “Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam latifah Mubarakiyah Pondok Pesantran Suryalaya-Tasikmalaya, Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM Berdasarkan Gender.” Tesis, Magister Ilmu Perpustakaan, 2017.
- Walujo Djoko adi, Titiek Koesdijati dan Yitno Utomo. Pengendalian Kualitas. Surabaya: Scopindo, 2020.
https://books.google.com/books?id=govUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=kualitas&hl=id&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUK Ewjz1_ng3qD0AhWScn0KHfbzB_gQ6AF6BAgDEAI.
- Warsito, Hermawan. *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 1992.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Yusuf, Pawit M. dan Yaya Suhendar. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Zega, Mirdayani. “Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dengan metode Fuzzy service quality.” Skripsi fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam, 2019.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Suci Muharni
2. Tempat Tanggal Lahir : Lamme Garot, 23 September 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Lamme Garot, Kec. Montasik, kab. Aceh
Besar
9. E-mail : suci.muharni98@gmail.com
10. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Muhammad
 - b. Pekerjaan Ayah : Petani
 - c. Ibu : Fitriani
 - d. Pekerjaan Ibu : IRT
 - e. Alamat : Lamme Garot, Kec. Montasik, kab. Aceh
Besar
11. Pendidikan
 - a. MIN Bukit Baro 1 : Berijazah Tahun 2010
 - b. MTsN Montasik : Berijazah Tahun 2013
 - c. MAN Montasik : Berijazah Tahun 2016