

**PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN
KOMUNIKASI UIN AR -RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MUTIA USWATUN HASANAH

NIM. 180403070

PRODI MANAJEMEN DAKWAH



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (FDK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Tugas Akhir Studi Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana dalam Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh

Mutia Uswatun Hasanah

Nim. 180403070

Disetujui Oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP.197210201997031002



Fakhruddin, S.E., M.M
NIP.196406162014111002

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh :

MUTIA USWATUN HASANAH
NIM. 180403070

Pada Hari/Tanggal

Senin, 20 Desember 2023
7 Jumadil Akhir 1445 Hijriah

di
Darussalam- Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua


Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP.197210201997031002

Sekretaris


Fakhruddin, S.E., M.M
NIP.196406162014111002

Penguji I


Sakdiah, M.Ag
NIP 197307132008012000

Penguji II


Raitan, S.Sos.L., M.A
NIP 198111072006042000

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd
NIP. 196412201984122001



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutia Uswatun Hasanah

Nim : 180403070

Jenjang : S-1

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

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

Banda Aceh, 20 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Mutia Uswatun Hasanah

NIM. 180403070

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan besarnya pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini seluruh mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebanyak 1560 sedangkan sampelnya 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan pembagian kuesioner kepada 100 mahasiswa sebagai sampel. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 kategori cukup kuat. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai $t_{hitung} 7,826 > 1,661$, artinya terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Kata Kunci : Pengaruh, Pelayanan Kepuasan Mahasiswa



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji serta syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan, umur panjang serta kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah bersusah payah mengembangkan agama Islam dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu pengetahuan.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, sebagai mahasiswa berkewajiban untuk menyelesaikan skripsi dalam memenuhi beban studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang Manajemen Dakwah. Adapun pedoman penulisan skripsi ini berpedoman kepada buku panduan penulisan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Alhamdulillah berkat Allah SWT, proses penulisan skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh**” dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga nilainya kepada kedua orang tua **Ayahanda H. Sulaiman, Suwarno dan Ibunda yang sangat saya sayangi dan cintai (alm) HJ. Irawati dan Iramawati** yang senantiasa mendoakan, menyemangati dan mengorbankan siang malamnya untuk mencari nafkah

agar mencukupi kebutuhan penulis selama kuliah. Terima Kasih Kepada Abang saya Iin Reza Warisman, Irfan Fadhli Warisman, Zuqni Arafat, dan Taufiq Hidayat, Surya Syahputra, Saya ucapkan Terima kasih kepada kakak saya Silvi Handayani, Cut Purnama Sari, Rusda, Aismika Agustin, Indah Permatasari, Nur Utari, Laesa Linggasana, dan juga adik saya Rahma Wulandari yang telah memberikan semangat, motivasi dan inspirasi yang sangat besar bagi penulis, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dorongan motivasi yang tak ternilai bagi penulis.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak yang tak terhingga, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, M, Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Ibu Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc.,MA, selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. Mahmuddin, Msi, selaku pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Fakhruddin, M.M, selaku Pembimbing II dan Penasehat Akademik yang telah membimbing, mengarahkan, dan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang luar biasa, serta kepada staff pada Prodi Manajemen

Dakwah Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah ikut membantu dan menyiapkan segala keperluan untuk dapat menyelesaikan skripsi peneliti.

7. Terima kasih kepada Cindy Arflina, Indah Ramaza Lisma, Arni Yuliza, Ella Fazila, Fera Mairoza, Rahmapirah dan Teman-Teman jurusan Angkatan 18 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang melewati semua ini dan mampu bertahan sampai titik saat ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan sudah berusaha keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Harapan untuk menyajikan skripsi ini dengan baik dan sempurna telah penulis usahakan dengan sungguh-sungguh. Namun, penulis menyadari sepenuh hati, bahwa hasil yang diperoleh masih jauh dari harapan semua pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis perlukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang dan semoga mendapatkan ridha-Nya. Amiin.

Banda Aceh, 20 Desember 2023
Penulis

Mutia Uswatun Hasanah
NIM. 180403070

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGATAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Secara Teoritis.....	4
2. Secara Praktis	5
E. Penjelasan Istilah	5
1. Pelayanan Perpustakaan.....	5
2. Kepuasan Pemustaka.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	7
B. Teori yang Digunakan	12
1. Kepuasan Pemustaka.....	12
a. Pengertian Kepuasan Pemustaka	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	12
c. Indikator Kepuasan pemustaka	13
2. Layanan Perpustakaan.....	14
a. Pengertian Layanan Perpustakaan	14
b. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	17
c. Indikator Layanan Perpustakaan	28

C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Definisi Operasional Variabel.....	31
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	34
C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	38
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Lokasi Penelitian	53
B. Karakteristik Responden.....	56
C. Deskripsi Variabel.....	59
D. Hasil Perhitungan Nilai Angket Skala Likert.....	72
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
F. Uji Asumsi Klasik	89
G. Uji Korelasi	90
H. Uji Hipotesis.....	91
I. Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

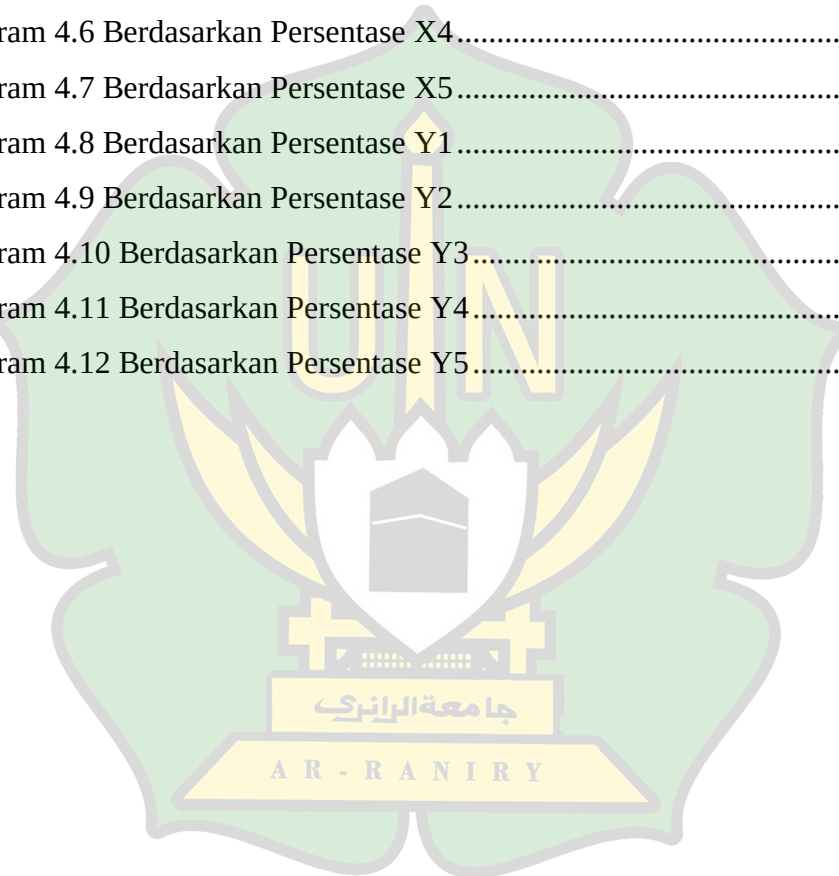
Tabel 2.1 Penelitian yang relevan	7
Tabel 3.1 Matriks Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Uji r	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Tanggapan Responden X1	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden X2	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden X3	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden X4	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden X5	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Y1	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Y2	67
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Y3	69
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Y4	70
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Y5	72
Tabel 4.13 Perhitungan Skala Likert Reliability(X1)	73
Tabel 4.14 Perhitungan Skala Likert Assurance(X2)	75
Tabel 4.15 Perhitungan Skala Likert Tangible(X3)	75
Tabel 4.16 Perhitungan Skala Likert Emphaty(X4)	76
Tabel 4.17 Perhitungan Skala Likert Responsiveness(X5)	77
Tabel 4.18 Perhitungan Skala Likert Layanan Sesuai Harapan(Y1)	77
Tabel 4.19 Perhitungan Skala Likert Layanan Secara Berulang(Y2)	78
Tabel 4.20 Perhitungan Skala Likert Layanan Pada Pihak Lain(Y3)	79
Tabel 4.21 Perhitungan Skala Likert Biaya Layanan(Y4)	80
Tabel 4.22 Perhitungan Skala Likert Senang dengan Kualitas Koleksi(Y5)...	81
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	82
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	84
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas	85

Tabel 4.26 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.27 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pemustaka	88
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Sederhana	89
Tabel 4.29 Hasil Uji Korelasi.....	90
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Tabel 4.31 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	92
Tabel 4.32 Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.33 Hasil Uji Heteroskedartisitas	95



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Berdasarkan Angkatan	57
Diagram 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Diagram 4.3 Berdasarkan Persentase X1	60
Diagram 4.4 Berdasarkan Persentase X2	61
Diagram 4.5 Berdasarkan Persentase X3	62
Diagram 4.6 Berdasarkan Persentase X4	63
Diagram 4.7 Berdasarkan Persentase X5	65
Diagram 4.8 Berdasarkan Persentase Y1	66
Diagram 4.9 Berdasarkan Persentase Y2	68
Diagram 4.10 Berdasarkan Persentase Y3	69
Diagram 4.11 Berdasarkan Persentase Y4	71
Diagram 4.12 Berdasarkan Persentase Y5	72



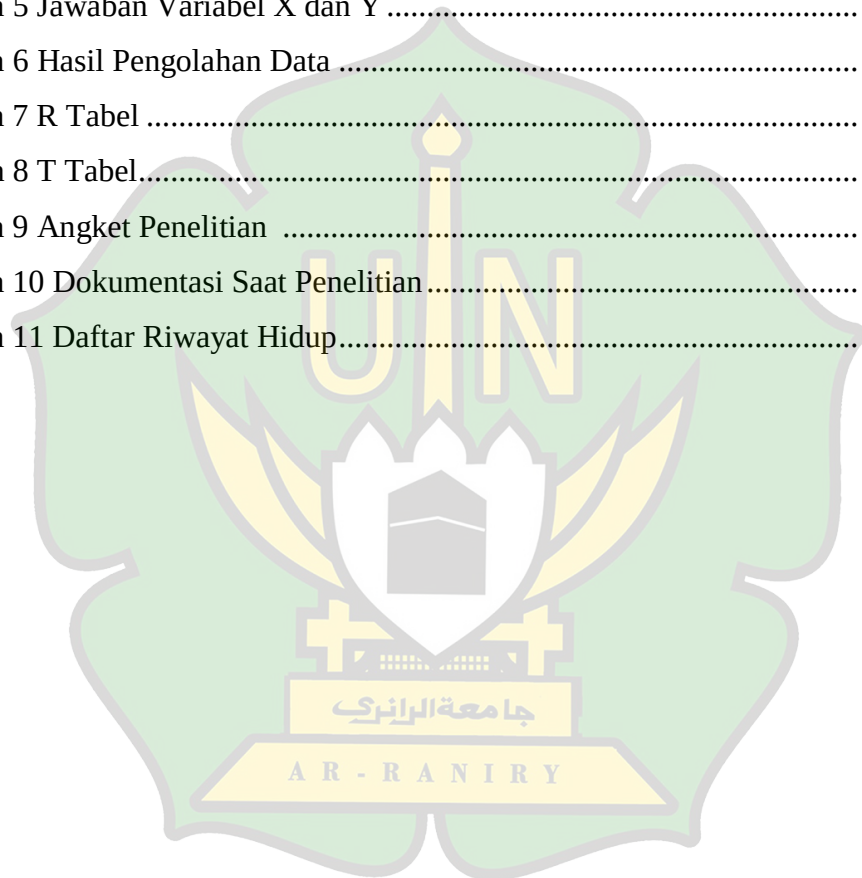
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 2.2 Histogram Uji Normalitas	86
Gambar 2.3 P-P Plot Uji Normalitas.....	87
Gambar 2.2 Sacatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	102
Lampiran 2 Surat Penelitian Ilmiah	103
Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian	104
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden.....	105
Lampiran 5 Jawaban Variabel X dan Y	108
Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data	111
Lampiran 7 R Tabel	117
Lampiran 8 T Tabel.....	121
Lampiran 9 Angket Penelitian	125
Lampiran 10 Dokumentasi Saat Penelitian.....	128
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	129



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perpustakaan, dimana kepuasan akan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan.¹ Kepuasan pemustaka dalam penelitian ini ialah rasa puas pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka terhadap layanan dapat diukur dengan aspek penggunaan perpustakaan secara berulang, menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan dan informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi.² Kepuasan terhadap layanan perpustakaan di kalangan pemustaka sangat penting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pengguna sudah merasakan adanya kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan, pengguna cenderung menjadi senang dan pengguna akan menginformasikan dan mempromosikan kepada para pengguna lainnya atas nilai-nilai positif yang pengguna rasakan dari perpustakaan tersebut.

Kepuasan terhadap layanan perpustakaan sangat bergantung pada aspek layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Hal ini mengingat perpustakaan

¹ Nugraha, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza*, Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE) Volume: 6 Nomor: 1 Tahun: 2016, 2.

² Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1, Juni 2005, 30.

memberikan banyak layanan termasuk layanan informasi, sirkulasi dan referensi. Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, pengembalian serta penyelesaian administrasinya. Sedangkan layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas dipergustakaan. Sedangkan layanan informasi, adalah layanan yang dimaksud dengan layana informasi adalah menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan pemakai. Termasuk informasi terbaru/kilat informasi terseleksi. Informasi perpustakaan dipersiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui keberadaannya, valid, realibel dan faktual sehingga dapat dipercaya dan dapat dipergunakan dengan baik.³

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi negeri yang memberikan layanan kepada pemustaka ialah Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan UIN Ar-Raniry saat ini dikelola oleh 16 orang tenaga SDM yang terdiri dari kepala perpustakaan, tenaga perpustakaan, bidang layanan teknis, bidang layanan pengguna dan ADM dan Tata Usaha. Adanya perpustakaan induk UIN Ar-Raniry ini merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar mahasiswa dan civitas akademik, dimana perguruan tinggi ini berada.

Berdasarkan observasi awal peneliti dengan pemustaka mereka mengatakan bahwa Perpustakaan telah difasilitasi seperti komputer, WI-FI, AC, meja dan kursi untuk pemustaka akan tetapi perpustakaan ini sangat sedikit pengunjungnya.

³Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 89

Sementara itu jumlah koleksi buku pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry juga sudah memadai dengan sistem layanan terdiri dari layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan rujukan, bimbingan pemakaian sumber rujukan, layanan penelusuran literatur, layanan audio visual dan layanan penyediaan bahan pustaka. Oleh karena itu, perpustakaan telah melakukan berbagai upaya, salah satunya ialah memberikan layanan informasi guna meningkatkan kepuasan pemustaka.

Menurut keterangan pihak UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry saat ini layanan informasi telah diberikan secara terbuka untuk pemustaka, namun masih kurangnya tenaga kerja pada setiap bidang ketenagakerjaan diperpustakaan, dan masih ada sebagian petugas yang belum memahami cara memoperasionalkan di karenakan keterbatasan skill secara individu. Adapun permasalahan yang lain mulai dari website perpustakaan yang tidak diperbarui dan alat penelusuran karya ilmiah atau repository yang di sediakan perpustakaan untuk memudahkan pengguna. Banyak keluhan pengguna bahwa karya ilmiah yang disediakan tidak dipilah- pilah berdasarkan subjeknya. Maka dari itu, pengguna kebingungan dalam menemukan koleksi yang ingin didapatkan dan banyak koleksi yang tidak tercantum dalam repository, tetapi koleksi tersebut ada diperpustakaan. Kebanyakan koleksi yang disediakan tersebut tidak bisa di unduh. Selain itu, koleksi buku yang tidak terupdate dan tidak mencerminkan kebutuhan mahasiswa, akibatnya mahasiswa malas datang ke perpustakaan karena buku-bukunya sudah “usang”. Jika layanan informasi tidak dapat diimplementasikan dengan baik, tentu akan mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan informasi di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Melihat kenyataan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Ar-Raniry Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Adakah pelayanan Perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Berapa besar pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai pengaruh

pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak perpustakaan, kajian ini menjadi bahan evaluasi terkait pelayanan yang selama ini diberikan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh kepada mahasiswa, sehingga dapat mengambil kebijakan layanan yang lebih baik.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti lainnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini, khususnya tentang pengaruh pelayanan UPT. Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Penjelasan Konsep

Adapun istilah dasar yang terdapat dalam skripsi penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.⁴ Adapun pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelayanan yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemustaka dari kalangan mahasiswa.

⁴ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 10.

2. Kepuasan Pemustaka

Menurut Irawan kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah diberikan.⁵ Kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan dalam diri pemustaka atau pengguna perpustakaan yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.⁶ Adapun kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini diukur dengan indikator yaitu: (1) kinerja pelayanan, (2) Respon terhadap keinginan pemustaka, (3) kompetensi petugas, (4) Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, (5) kualitas koleksi, (6) kesediaan alat temu kembali, (7) waktu layanan.

⁵Handilrawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta. Elex Media, 2012), 36.

⁶ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Obor Indonesia, 2006), 18.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Agar menghindari kesamaan dengan penelitian sebelumnya, maka pada bagian ini peneliti memaparkan beberapa kajian sebelumnya yang relevan, yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Metode	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Layanan UPT. Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa	Rizki	Kuantitatif	Mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan dan intensitas pemanfaatan Mahasiswa FIP UM. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Hasil penelitian menunjukkan kondisi kualitas layanan, kepuasan, dan intensitas pemanfaatan dalam kategori sedang. Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan dan kualitas layanan terhadap intensitas pemanfaatan. Walaupun demikian, penelitian ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas pemanfaatan. ⁷

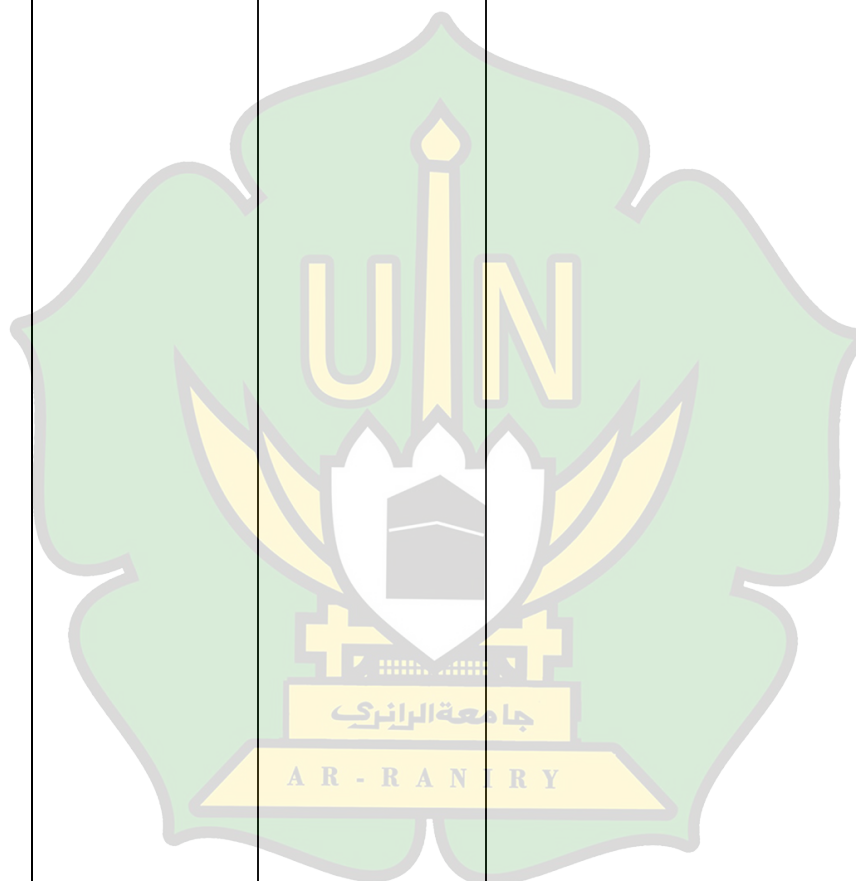
⁷Rizki, *Pengaruh Kualitas Layanan UPT. Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan Vol 2 No 1.

2	Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya	Rifka	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai layanan pengaruh pelayanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya, Kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya, dan pengaruh yang signifikan tentang layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebanyak 47.561 mahasiswa dan mengambil 125 responden sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$ atau $22.147 + 2.516X$. Model tersebut dapat dikatakan bahwa layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemustaka. Hasil pengujian ini menghasilkan nilai koefisien Determinasi 0,363 yang berarti bahwa layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 36,3% sedangkan
---	--	-------	-------------	--

				sisanya 63,7 di pengaruhi oleh variabel lain. ⁸
2	Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya	Rifka	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai layanan pelayanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya, Kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya, dan pengaruh yang signifikan tentang layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebanyak 47.561 mahasiswa dan mengambil 125 responden sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Simple Random Sampling. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$ atau $22.147 + 2.516X$. Model tersebut dapat dikatakan bahwa layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemustaka. Hasil pengujian ini

⁸Rifka, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*, Skripsi (Surabaya: UIN SunanAmpel, 2019), h. ii

menghasilkan nilai koefisien Determinasi 0,363 yang berarti bahwa layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 36,3% sedangkan sisanya 63,7 di pengaruhi oleh variabel lain.⁹



⁹Rifka, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*, Skripsi (Surabaya: UIN SunanAmpel, 2019), h. ii

3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Surabaya”	Aryanto	Kuantitatif	Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini menggunakan lima komponen variabel bebas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan satu variabel terikat kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan rumus Slovin yang diperoleh responden dengan jumlah 180 siswa program pendidikan administrasi perkantoran. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat: 1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna; 2) terdapat pengaruh kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna; 3) terdapat pengaruh kualitas layanan secara parsial
---	--	---------	-------------	---

				terhadap kepuasan pengguna di UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. ¹⁰
--	--	--	--	---

B. Teori yang Digunakan

1. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Irawan kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah diberikan.¹¹ Kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan dalam diri pemustaka atau pengguna perpustakaan yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.¹² Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil atas produk/jasa yang digunakan dengan harapan sebelumnya terhadap produk/jasa tersebut. Seseorang dikatakan puas, apabila hasil/kinerja aktual produk/jasa yang diterima melebihi yang diharapkan, dan dikatakan tidak memuaskan bila hasil yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.¹³

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Firma dan Rahmah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yaitu:¹⁴

¹⁰ Aryanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*, Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Volume 9, Nomor 2.

¹¹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media, 2012), h. 36.

¹² Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Obor Indonesia, 2006), h. 18.

¹³ Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2009), h. 55.

¹⁴ Firma dan Rahmah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, (2012), h. 111.

a. Sumber Daya Manusia

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

b. Faktor Koleksi

Koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang rapi dan artistik, serta musik yang merdu yang dapat membuat suasana nyaman.

c. Indikator Kepuasan Pemustaka

Adapun kepuasan pemustaka terhadap layanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kepuasan terhadap layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan UIN Ar-Raniry. Layanan sirkulasi mencakup aspek layanan

pemesanan, peminjaman, pengembalian dan penyelesaian administrasinya.¹⁵

Sedangkan layanan referensi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemutakhiran koleksi, kepastian koleksi untuk proses belajar mengajar, kepastian layanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.¹⁶

Adapun kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini diukur dengan indikator yaitu : (1) kinerja pelayanan, (2) Respon terhadap keinginan pemustaka, (3) kompetensi petugas, (4) Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, (5) kualitas koleksi, (6) kesediaan alat temu kembali, (7) waktu layanan.¹⁷

B. Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Layanan Perpustakaan

Pelayanan menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan adalah pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan secara umum ada dua bentuk, yaitu pelayanan pemustaka yang merupakan pelayanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pengguna jasa perpustakaan dan pelayanan teknis yang merupakan pelayanan yang tidak langsung berhubungan dengan

¹⁵ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 89

¹⁶ Kepuasan Pelanggan Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003

¹⁷ Jurnal volume II. No. 4. Tahun 2013

pembaca yang pekerjaannya mempersiapkan bahan perpustakaan untuk terselenggaranya pelayanan pembaca.¹⁸

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.¹⁹ Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.²⁰ Pelayanan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu instansi atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).²¹

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.²² Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna

¹⁸Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus

¹⁹ Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 55

²⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 3.

²¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 18.

²² Hartono, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), h. 186.

perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan memintamasukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²³

Pelayanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²⁴ Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang di butuhkan.

Menurut Tjiptonol kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁵

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna dan organisasi/badan induk yang membawahnya. Untuk itu pengelola

²³ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h. 2.

²⁴ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 10.

²⁵ Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 268.

perpustakaan perlu selalu memberikan alternatif-alternatif dalam penyampaian informasi kepada penggunanya. Aspek layanan menjadi penting untuk diperhatikan dikarenakan tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Jenis layanan perpustakaan khusus dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung pada kebijakan organisasi, pengelola dan tipe penggunanya. Namun kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopi, dan sebagainya.²⁶

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan perpustakaan khusus adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pemustaka sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

b. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Kusmayadi layanan pada perpustakaan adalah layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna di lembaga induknya, menyimpan dan menemukan kembali informasi serta menyebarkan

²⁶ Arif Surachman, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: UGM, 2015), h. 3.

secara cepat dan tepat kepada para staf, dan membantu pimpinan memperoleh bahan untuk pengambilan keputusan.²⁷

Menurut Surachman kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan layanan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopi dan sebagainya.²⁸

Secara umum setiap perpustakaan sebetulnya mempunyai dua jenis kegiatan utama yang lazim disebut sebagai layanan teknis dan layanan pengguna. Pada perpustakaan khusus dua kegiatan tersebut juga merupakan kegiatan yang menjadi bagian penting dari pengelolaan perpustakaan khusus.

(1) Layanan Teknis

Layanan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca/pengguna.²⁹ Beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan teknis perpustakaan adalah:³⁰

²⁷ Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, *Kajian On-Line Public Access Catalogue (Opac) Dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006, h. 51.

²⁸ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Makalah disampaikan dalam BIMTEK Direktorat Jenderal Budidaya Perikanan, Kementerian Perikanan dan Kelautan RI.

²⁹ Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 21.

³⁰ Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka...*, h. 21.

a. Pengadaan Koleksi

Kegiatan pengadaan koleksi atau bahan pustaka adalah merupakan kegiatan menyediakan koleksi atau bahan pustaka untuk perpustakaan baik melalui pembelian, hadiah, tukar menukar, sumbangan maupun yang berasal dari terbitan organisasi induknya. Kegiatan pengadaan koleksi ini sebenarnya masuk dalam kegiatan kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan. Pengadaan koleksi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perpustakaan khusus, karena koleksi atau spesialisasi khusus dari koleksi atau bahan pustaka atau informasi adalah merupakan kekuatan dari perpustakaan khusus untuk memberikan yang terbaik kepada pemustakanya.

Dalam Panduan Perpustakaan Khusus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dinyatakan bahwa koleksi perpustakaan khusus tidak terletak pada banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan pada aspek kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.³¹

b. Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan layanan teknis yang tak kalah penting dalam manajemen perpustakaan khusus adalah kegiatan pengolahan bahan pustaka. Pengadaan bahan pustaka akan menjadi sia-sia apabila sistem temu kembali informasi dan sistem penyimpanannya tidak disediakan dengan baik. Perpustakaan harus mampu menentukan sistem temu kembali yang akan digunakan misal penggunaan sistem klasifikasi, penggunaan nomer panggil, klasifikasi jenis

³¹ Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

koleksi, dan sistem lain yang akan memberikan kesempatan kepada pemustaka menemukan kembali koleksi secara cepat dan tepat. Kegiatan pengolahan bahan pustaka disini juga termasuk melakukan identifikasi kepemilikan koleksi, pemberian nomer inventarisasi, penyusunan koleksi hingga entri data bibliografis ke dalam pangkalan data atau pembuatan katalog koleksi.

c. Pemeliharaan Bahan Pustaka

Penggunaan koleksi secara terus menerus dan juga keadaan lingkungan di perpustakaan tentu menyebabkan berubahnya kondisi fisik koleksi perpustakaan. Untuk itu, penting bagi perpustakaan juga melakukan upaya pemeliharaan koleksi atau bahan pustaka. Apalagi jika perpustakaan khusus juga mempunyai koleksikoleksi naskah kuno yang cukup langka dan kondisinya kurang bagus sehingga perlu perawatan khusus, maka keberadaan kegiatan pemeliharaan bahan pustaka ini menjadi sangat penting. Kegiatan pemeliharaan bahan pustaka sendiri mulai dari yang sederhana yakni melakukan penyampulan koleksi, perbaikan atau jilid ulang bahan pustaka, hingga melakukan upaya pencegahan melalui fumigasi dan upaya perbaikan melalui kegiatan restorasi bahan pustaka. Singkatnya, perpustakaan khusus juga harus melakukan upaya pemeliharaan dalam pengelolaannya.

d. Alih Media Bahan Pustaka

Kegiatan lain dalam layanan teknis yang juga saat ini perlu menjadi perhatian, terutama dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah upaya alih media bahan pustaka. Di samping

sebagai upaya memperluas desiminasi informasi bahan pustaka, kegiatan ini juga merupakan bagian dari upaya pelestarian bahan pustaka. Banyak sekali koleksi koleksi kuno yang tidak dapat lagi diakses secara fisik, tentu akan sangat terbantu dengan adanya upaya alih media dari format cetak misal ke format digital yang saat ini ada. Kegiatan alih media semacam ini biasanya disebut dengan digitasi atau ada pula yang menyebut digitalisasi.

(2)Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan khusus dalam rangka memanfaatkan dan menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan. Berikut ini adalah beberapa layanan pengguna yang ada di perpustakaan:

a. Layanan Sirkulasi

Septiyantono menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan jasa perpustakaan yang menghubungkan langsung dengan pengguna dimana terdiri dari kegiatan peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, layanan baca di tempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat. Pola layanan sirkulasi ini yang biasanya juga membedakan antara perpustakaan khusus dan perpustakaan lainnya (terutama umum), yakni dari sisi jenis sistem pelayanannya. Terdapat 2 jenis sistem pelayanan sirkulasi, yakni pelayanan terbuka (*open access*) dan pelayanan tertutup (*closed access*).³²

³² Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2003), h. 32.

Pelayanan terbuka memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk secara bebas langsung mengakses ke bahan pustaka di dalam tempat penyimpanan koleksi, sedangkan pelayanan tertutup biasanya tidak memperbolehkan pemustaka secara bebas mengakses ke bahan pustaka yang tersedia. Artinya dalam pelayanan tertutup setiap peminjaman yang dilakukan pemustaka harus melalui petugas yang ada. Dalam perpustakaan khusus, biasanya pelayanan dilakukan secara tertutup, yakni petugas yang mengambilkan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan sifat bahan pustaka yang sangat terbatas dan menghindari resiko kehilangan atau kerusakan koleksi.³³

Pelayanan secara tertutup ini mempunyai keuntungan pada tingkat keamanan dan kondisi koleksi yang relatif bagus dan terjaga. Namun mempunyai kelemahan apabila banyak permintaan dari pemustaka maka petugas yang melayani akan membutuhkan usaha dan waktu yang lebih daripada ketika pemustaka langsung mengakses ke koleksi. Pada layanan sirkulasi inilah perpustakaan mengenal adanya otomasi perpustakaan terutama untuk keperluan transaksi peminjaman, pengembalian, dan lain sebagainya.³⁴

Pemanfaatan teknologi informasi melalui otomasi perpustakaan inilah yang memungkinkan pelayanan lebih efektif dan efisien di samping mempermudah akses data koleksi oleh pemustaka. Beberapa contoh aplikasi pendukung otomasi perpustakaan yang ada saat ini dan dapat diperoleh secara

³³ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*h. 11.

³⁴ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*, h. 11.

gratis adalah SLIMS (*Senayan Library Information Management System*), Open Biblio, Koha, Perpustakaan Light, Athenaum, dan lain sebagainya. Namun demikian, dalam Standar Nasional Perpustakaan Khusus layanan sirkulasi ini tidak dijadikan bagian dari layanan yang harus ada di perpustakaan khusus pemerintah. Perpustakaan khusus lebih memberikan layanan untuk baca di tempat. Hal ini biasanya mengingat keterbatasan dan kekhususan koleksi.³⁵

b. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk keperluan menjawab berbagai pertanyaan yang dibutuhkan pemustaka terkait dengan subyek atau bidang tertentu yang sedang menjadi amatannya. Seperti seseorang yang membutuhkan informasi mengenai suatu negara tertentu, atau tentang tokoh tertentu, atau tentang riset tertentu, atau hanya sekedar informasi ringan seperti informasi jalur bus, dan lain-lain. Intinya bagian referensi adalah bagian yang akan membantu pemustaka dalam menemukan jawaban atas apa yang menjadi pokok permasalahan mereka dalam mengkaji satu bidang tertentu. Untuk itu maka dalam layanan referensi buku-buku yang tersedia adalah merupakan buku rujukan bukan buku teks seperti kamus, ensiklopedia, buku tahunan, direktori, buku pegangan, buku pedoman, indeks, abstrak, sumber-sumber geografi, biografi, bibliografi, terbitan pemerintah, peta, globe, brosur, katalog, dan koleksi sejenis.

³⁵Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, h. 32.

Septiyantono menyatakan bahwa fungsi layanan referensi ada 5 (lima) yakni pengawasan, informasi, bimbingan, instruksi, dan bibliografis. Sedangkan beberapa tugas dari layanan referensi dalam perpustakaan khusus adalah seperti memberikan informasi secara umum terkait layanan yang ada di perpustakaan, memberikan informasi khusus terkait bidang yang menjadi subyek dari perpustakaan khusus, membantu pemustaka dalam menelusur informasi, dokumen maupun manuskrip, membantu penggunaan katalog dan temu balik informasi yang relevan dengan menggunakan berbagai alat temu kembali, memberikan bimbingan belajar pemakai, dan menyelenggarakan pameran terkait dengan bidang yang ditanganinya.³⁶

c. Layanan Koleksi Terbitan Berkala

Layanan koleksi terbitan berkala adalah layanan pengguna yang memberikan atau menyediakan sumber-sumber informasi berupa terbitan berkala dan atau berseri baik yang diterbitkan oleh lembaga/institusi internal maupun dari luar. Contoh dari terbitan berkala dan atau berseri adalah majalah, jurnal, surat kabar, buletin, laporan tahunan/ semesteran/ triwulanan, berita pemerintah/swasta, newsletter dan lain-lain. Layanan terbitan berkala di perpustakaan khusus biasanya difokuskan pada terbitan yang merupakan bidang kajian khusus dari lembaga/ institusi yang menaunginya. Hal ini penting karena fungsi perpustakaan khusus salah satunya adalah mendukung visi dan misi institusi/lembaga melalui sumber daya informasi yang relevan dan sesuai dengan bidangnya. Contoh misalnya perpustakaan Balai Bahasa,

³⁶Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, h. 34.

maka perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbitan berkala yang menjadi kajian utama dan mendukung tujuan utama balai bahasa, yakni misal buletin balai bahasa, berita balai bahasa maupun jurnal terkait bahasa dan kajian ilmiah linguistik. Keberadaan layanan ini juga harus dapat mendukung fungsi perpustakaan khusus sebagai bagian dari pusat informasi dan penelitian dari lembaga yang ada.³⁷

d. Layanan Koleksi Langka

Pada perpustakaan khusus, seringkali ditemui adanya koleksi langka yang tidak dapat ditemukan di perpustakaan lain. Hal ini mengingat kekhususan kajian dari lembaga yang menaunginya atau menjadi bagian dari amatannya. Untuk itu tak kalah penting bagi perpustakaan khusus adalah menyediakan sistem layanan koleksi langka, dan koleksi-koleksi klasik yang menjadi sumber informasi 'ibu' bagi bidang yang menjadi kajian lembaga. Biasanya layanan koleksi langka ini dilayankan secara terbatas kepada pemustaka yang benar-benar membutuhkan informasi yang ada dan lebih banyak untuk keperluan penelitian atau kajian tertentu.³⁸

e. Layanan Koleksi Digital dan Multimedia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan multimedia mau tidak mau harus disikapi juga dengan baik oleh perpustakaan khusus. Keberadaan akses secara global melalui internet dan juga tersedia berbagai media informasi digital mengharuskan perpustakaan juga harus

³⁷ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2013), h. 11.

³⁸ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*, h. 12.

mampu menyediakan informasi dalam bentuk digital dan multimedia. Keberadaan layanan koleksi digital dan multimedia memungkinkan akses yang lebih luas pemustaka ke dalam sumber-sumber informasi yang relevan dengan bidangnya. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sumber informasi dalam bentuk jurnal online, database online, akses internet, data-data elektronik dan sumber-sumber lain berformat elektronik seperti cakram optik, audiobook dan lain-lain.³⁹

f. Pendidikan Pemakai

Satu hal yang tak kalah penting dalam layanan pengguna di perpustakaan khusus adalah pendidikan dan atau bimbingan pemakai. Perpustakaan dan pustakawannya harus mampu memberikan bimbingan dan pendampingan kepada pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dan tersedia di perpustakaan. Pendidikan pemakai menjadi penting agar pemustaka dapat menggunakan sumber informasi secara lebih cepat, tepat dan efisien. Pendidikan pemakai dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, sosialisasi, diskusi maupun pendampingan secara langsung pada saat pemustaka ada di perpustakaan. Pada posisi ini maka penting sekali peran pustakawan atau staf pustakawan yang memiliki kompetensi yang sesuai atau memadai.⁴⁰

g. Literasi Informasi

Literasi informasi adalah menyangkut kemampuan seseorang dalam mencari dan menggunakan informasi. Literasi informasi adalah seperangkat

³⁹ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*, h. 12.

⁴⁰ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*, h. 12.

keterampilan yang diperlukan untuk mencari, menelusur, menganalisa, dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan khusus dimana mempunyai fungsi informasi jelas harus menjadikan literasi informasi sebagai bagian penting dalam layanan pengguna. Literasi informasi akan memberikan kesempatan kepada pemustaka dalam mendapatkan dan menggunakan informasi secara bertanggung jawab. Pemustaka atau pengguna tidak saja diajarkan atau dibimbing bagaimana mencari dan mendapatkan informasi yang relevan, akan tetapi juga diberi panduan bagaimana rambu-rambu menggunakan informasi tersebut sehingga terhindar dari resiko plagiarism misalnya.⁴¹

Layanan literasi informasi ini dapat dilakukan baik secara rutin melalui sebuah program kegiatan pelatihan atau workshop, tetapi juga dapat secara langsung dilakukan ketika perpustakaan dan pustakawan khusus memberikan pelayanan kepada pengguna. Pengguna diajarkan dan dibimbing bagaimana menggunakan piranti dan alat bantu temu kembali informasi, pengguna diajarkan bagaimana melakukan seleksi informasi yang benar dan valid, serta pengguna diajarkan bagaimana melakukan sitasi atau kutipan pada sumber-sumber informasi yang diduplikatnya.⁴²

(3) Layanan Lainnya

Layanan pengguna lain yang dapat diberikan oleh perpustakaan khusus adalah layanan ruang baca, layanan ruang riset atau penelitian, layanan ruang diskusi, layanan penelusuran informasi, kegiatan pelatihan, workshop,

⁴¹ Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2007), h. 20

⁴² Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global...*, h. 20.

seminar, pameran dan diskusi yang mendatangkan pakar atau ahli dalam bidangnya.⁴³

c. Indikator Layanan Perpustakaan

Terdapat instrument survey yang dikenal dengan SERVQUAL yang didesain untuk mengukur layanan, sesuai dengan teori yang diberikan oleh Parasuraman, dalam Tjiptono yaitu:⁴⁴

(1) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti fisik dari jasa layanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, koleksi, peralatan yang digunakan, penampilan fisik petugas, dan sarana komunikasi.

(2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Seperti tepat waktu, dan ketepatan petugas.

(3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan petugas untuk memberikan jasa kepada pemustaka dan memberikan pelayanan dengan respon, tanggap dan cepat.

(4) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan. Hal yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan dan keramahan, mengantisipasi/memberikan solusi terhadap suatu masalah.

⁴³ArifSurachman, *ManajemenPerpustakaanKhusus...*, h. 12.

⁴⁴Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 103.

(5) Empati (*Empaty*)

Suatu sikap, respon, tindakan dimana petugas dapat memahami kebutuhan pemustaka dan merasakan apa yang sedang dirasakan pemustaka. Seperti keobjektifan, ketelatenan, kesabaran, dan kepedulian terhadap masukan, kritikan, saran ataupun keluhan.

C. Kerangka Berpikir

Adapun kerangka pemikiran atau alur berpikir dalam penelitian ini dapat divisualisasikan sebagai berikut. Tujuan dibentuknya kerangka berpikir agar penulis mudah dalam menemukan data di lapangan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel. Satu variabel tergolong independen yakni pelayanan perpustakaan dan variable dependen yakni kepuasan pemustaka di kalangan mahasiswa.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara yang menyatakan adanya hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti.⁴⁵ Berdasarkan judul penelitian ini terlihat bahwa penelitian ini memiliki dua variabel yang saling berhubungan atau berpengaruh satu sama lain. Variabel

⁴⁵Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 16

pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry penulis menetapkan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai variabel dependen (Y). Dua jenis variabel tersebut menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis nol (H_0) Hipotesis alternatif (H_1),”adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho: Tidak Terdapat pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

H₁: Terdapat pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut definisi operasional Sugiyono, variabel penelitian adalah atribut, karakteristik, atau nilai dari suatu objek atau kegiatan yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dianalisis. Untuk mencegah kesalahan pengumpulan data, variabel penelitian harus didefinisikan.

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁶ Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas atau variabel independen (X) dan variabel terikat atau dependen (Y).

Variabel bebas atau variabel independen. Menurut Sugiyono variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) berupa pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry (X) dan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry (Y).

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm. 52

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk dapat menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Selain itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk dapat menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Operasionalisasi variabel dalam penelitiannya ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Matriks Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pernyataan
Independent Variabel (X)						
1	Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry(X)	Menurut Tjiptonol kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. ⁴⁷	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Tangibles</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empaty</i> (Tjiptono)	1-5	Interval	X1-X5

⁴⁷Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 268.

Dependent Variabel (Y)						
2	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Menurut menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. ⁴⁸	1. Kinerja pelayanan 2. Respon terhadap keinginan pemustaka 3. Kompetensi petugas 4. Kualitas koleksi 5. Pengaksesan mudah,murah, tepat dan cepat 6. Waktu layanan 7. Ketersediaan alat temu kembali (Laca H.S, 2009)	1-5	Interval	Y1-Y5

⁴⁸ Lasa Hs, Kamus Kepustakawanan Indonesia, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,2009) hlm.155.

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa angket dan tes, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁹

Metode yang digunakan bersifat korelasi. Penelitian korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih sehingga tidak terdapat manipulasi variabel.⁵⁰ Adapun yang dimaksud regresi dalam penelitian ini ialah pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini ialah seluruh mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang menjadi anggota Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 1560 orang.⁵¹ Sampel adalah sebagian dari objek yang akan diteliti yang dapat mewakili seluruh populasi.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 1.

⁵⁰ Fraenkel, dan Wellen, *How to Design and Evaluate research in Education*, (New York: Mc Graw-Hill, 2008), h. 17.

⁵¹ KasuBBAG, Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2022-2023

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁵²

Untuk memudahkan penulis dalam mengadakan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi. Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka diambil sampel yang dapat mewakili populasi. Sampel yang diambil berdasarkan *random sampling*, di mana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap siswa untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.⁵³

Penarikan sampel dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Menurut Sugiyono penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.⁵⁴ Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

⁵²Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 17.

⁵³*Ibid*, hal. 85

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D...*, hal. 87.

e^2 = Error Level (tingkatan kesalahan yaitu 9,7% atau 0,097).

$$n = \frac{1560}{1 + 1560 (9,7\%)^2}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 1560 (0,097)^2}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 1560 (0,009409)}$$

$$n = \frac{1560}{1 + 14,67804}$$

$$n = \frac{1560}{15,67804}$$

$$n = 99.5022$$

$$n = 100$$

Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 100 orang sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Penyebaran Angket

Angket sebagai suatu alat pengumpul data dalam asessment non tes, berupa serangkaian yang diajukan kepada responden. Angket juga dikenal dengan sebuah kuesioner, alat ini secara besar terdiri dari tiga bagian yaitu: judul angket, pengantar

yang berisi tujuan, atau petunjuk pengisian angket, dan item-item pertanyaan yang berisi opini atau pendapat dan fakta.⁵⁵

Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat”. Adapun data yang akan diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan angket. Angket tersebut berisikan pernyataan yang menyangkut tentang pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Angket dalam penelitian ini terdiri dari empat (5) pilihan/option yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) yang menyangkut aspek-aspek tentang pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Adapun tujuan penyebaran angket dalam penelitian ini ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah atau responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan pertanyaan dalam pengisian daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini digunakan skala *likert* dalam skala pengukuran. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi

⁵⁵Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 29.

indikator variabel. Skala tersebut dapat dijabarkan dan diberikan skor, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Keterangan	Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
SangatTidakSetuju	STS	1

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁵⁶ Uji validitas ini dilakukan kepada 100 responden yang diambil dari sampel. Adapun pengujian validitas pada penelitian

⁵⁶ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, h. 222.

ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 26.

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 100 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien menggunakan bantuan program SPSS versi 26. Untuk menentukan validitasnya adaah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁵⁷ Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

⁵⁷ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 97

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana:

α = Koefisien alpha cronbach

K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^2 i$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid

$\sigma^2 t$ = Varians total.⁵⁸

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS versi 26. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r_{α} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.

Jika r_{α} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan menyebarkan angket kepada 100 responden yang termasuk ke dalam populasi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat reliabilitas suatu instrumen. Kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarakan tersebut,

⁵⁸Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000), hal.95.

peneliti masukkan ke dalam bentuk tabel penolong untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α).

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 26. Standar untuk nilai alpha (α) $>0,70$ artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) $0,80$, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁵⁹

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan bentuk pengujian tentang kenormalan distribusi data. pengujian normalitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Data yang baik dan layak dipergunakan dalam penelitian ialah data yang terdistribusi secara normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah penelitian berdistribusi normal jika nilai sig $> 0,05$, dan tidak berdistribusi normal jika nilai sig $< 0,05$. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas ini

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*...hal.334.

dilakukan dengan bantuan program *SPSS 26 for windows*. Tujuan dilakukannya uji kewajaran pada suatu kumpulan informasi adalah untuk melihat apakah kumpulan informasi tersebut secara umum tersampaikan atau tidak. Metode Kolmogorov-Smirnov adalah salah satu dari beberapa opsi untuk menentukan normalitas data. Metode ini bekerja dengan membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoretis dengan frekuensi kumulatif distribusi empiris. Pedoman pengujian adalah sebagai berikut:⁶⁰

- a) Data berdistribusi normal jika nilai probabilitasnya (*sig.*) > 0,05
- b) Data berdistribusi tidak normal jika nilai probabilitasnya (*sig.*) < 0,05

Untuk mendapatkan hasil uji normalitas secara manual dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Urutkan data sampel dari kecil ke besar dan tentukan frekuensi tiap-tiap data (X)
- b) Hitung frekuensi absolut (F)
- c) Hitung f kumulatif (F kum)
- d) Hitung probabilitas frekuensi (P) dengan membagi frekuensi dengan frekuensi dengan banyak data $\left(\frac{f}{n}\right)$
- e) Hitung probabilitas frekuensi kumulatif (KP) dengan membagi frekuensi kumulatif dengan banyak data $\left(\frac{f \text{ kum}}{n}\right)$

⁶⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014, Ed.1., Cet. 2), hlm. 153

- f) Tentukan nilai Z tiap-tiap data tersebut dengan rumus:

$$M = x^1 \frac{\sum fx}{n}$$

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n-1} - \frac{(\sum fx)^2}{n(n-1)}} \quad Z = \frac{x-x^2}{SD}$$

- g) Tentukan nilai F (z) berdasarkan tabel Z
- h) Hitung selisih antara kumulatif proporsi (KP) dengan nilai Z pada batas bawah (lihat nilai F (z) dibawahnya)
- i) Kemudian nilai A1 maksimum dibandingkan dengan harga tabel D yang di peroleh dari harga kritis *Kolmogorov-smirnov* satu sampel
- j) Jika A1 maksimum $\leq$ harga tabel D, maka H0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.⁶¹

Rumus Chi-kuadrat

$$\chi^2 = \frac{(f_0 - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

χ^2 = Nilai Chi-kuadrat

f_0 = Frekuensi yang di observasi

f_h = Frekuensi yang diharapkan⁶²

⁶¹ Riduwan, *Dasar-dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 188

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 241

4. Uji Linieritas Data

Uji linieritas data dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan masing-masing variabel bebas yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak tetap terhadap variabel terikat. Untuk menghitung hubungan linieritas digunakan rumus dengan berbantuan SPSS Versi 26:

$$f_{reg} = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

F_{reg} = Harga f garis regresi

N = Cacah Kasus

M = Cacah Prediktor

R^2 = Koefisien korelasi kuadrat antara kriterium dengan prediktor-prediktor.⁶³

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis *Regresi Linear Sederhana*. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan. Untuk menghitung regresi linier sederhana, diperlukan minimal delapan langkah. Rumus untuk menghitung regresi linier sederhana :

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, h. 323

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= Kepuasan mahasiswa

a = alfa

bX = Pelayanan UPT Perpustakaan

6. Uji Korelasi

Untuk menghitung korelasi antar variabel penelitian, maka digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

Σ = Jumlah

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

$\sum XY$ = Hasil perkalian antara variabel bebas dengan skor variabel terikat

$\sum X^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel bebas

$\sum Y^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel terikat

Berdasarkan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan.

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Uji r

Besarnya nilai	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶⁴

⁶⁴Ibid, h. 231

7. Koefisien Determinasi

Perhitungan nilai koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variable bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya atau untuk menyatakan besarnya kontribusi Variabel terhadap variabel Y. Sejumlah angka yang dikenal sebagai koefisien determinasi dapat digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh atau kontribusi yang diberikan oleh satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.⁶⁵ Kuadrat koefisien korelasi dapat digunakan sebagai koefisien determinasi jika diketahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau seberapa besar variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).⁶⁶

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r_{xy}^2 = Nilai koefisien korelasi

⁶⁵ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 156.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.266

8. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan apakah data yang diuji memenuhi kriteria dan memiliki estimasi tetap, tidak konsisten, dan tidak bias, digunakan uji asumsi klasik.

Berikut adalah beberapa metode untuk uji asumsi klasik.

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas) dalam analisis regresi linear berganda. Tujuan digunakannya uji multikolinearitas dalam penelitian adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi, maka dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu: (1) Melihat nilai korelasi antar variabel independent. (2) Melihat nilai condition index dan eigenvalue. (3) Melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating* faktor (VIF). Dalam kesempatan kali ini kita akan memprektekkan cara melakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan VIF menggunakan program SPSS.

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Multikolinearitas (*Tolerance* dan VIF) Seperti yang kita ketahui, bahwa setiap uji statistik yang dilakukan pasti ada dasar pengambilan keputusannya. Adapun dasar pengambilan

keputusan pada uji multikolinearitas dengan Tolerance dan VIF adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai *tolerance value* $< 0,10$ atau $VIF > 10$: terjadi multikolinearitas
- Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau $VIF < 10$: tidak terjadi multikolinearitas.

Kedua dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas di atas akan menghasilkan kesimpulan yang sama (tidak akan bertentangan).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali : 2013).

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan

kepada responden. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, sebab alat analisis menggunakan model statistic deskriptif dan hasil analisisnya disajikan dalam bentuk angka dan dijelaskan dalam suatu uraian. Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert. Adapun skala yang diberikan adalah: Sangat Setuju (STS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), menurut pribadi masing-masing responden secara jujur dan objektif.

Untuk menentukan tanggapan responden dihitung melalui angket yang dianalisis dengan menggunakan persentase. Persentase dari setiap tanggapan responden dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Angka persentase

F : Frekuensi jumlah pernyataan responden tiap aspek yang muncul

N : Jumlah keseluruhan responden

100% : Nilai konstan

Apabila tanggapan responden terhadap pernyataan positif untuk setiap aspek yang ditanggapi, maka tanggapan tersebut dianggap efektif.

a. Regresi Sederhana

Regresi sederhana ini didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variable independen dengan satu variable dependen. Digunakan untuk menguji pengaruh satu variable bebas dan diperoleh:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen
 a : Konstanta
 b : Koefisien regresi
 X : Variabel independen.⁶⁷

b. Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis regresi linear multiples (berganda). Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*,, hlm.

Adapun rumus t_{hitung} adalah sebagai berikut:

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

Uji ini dilakukan dengan syarat:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $Sig > \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $Sig < \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
 - 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05 dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi $t < 0,05$ maka hipotesis tidak teruji yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- b. Jika signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis tidak teruji yaitu variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh merupakan bagian integral Tridharma PT yang menyediakan dan mendiseminasi informasi ilmiah kepada komunitas Universitas Islam Negeri Ar-Raniry selama 7 jam per hari dan 3 jam di malam hari, serta layanan Sabtu dan Minggu. Perpustakaan menyediakan berbagai koleksi dalam bentuk buku cetak dan digital, jurnal ilmiah cetak dan e-jurnal, audiovisual, karya ilmiah online, dan konsultasi ilmiah.

Saat ini memiliki 35550 judul buku/84000 exemplar, dan lebih 3.000 koleksi digital dikelola oleh 10 pustakawan, 2 tenaga kontrak, dan 4 tenaga administrasi. Perpustakaan memberikan jasa layanan sirkulasi, referensi, penelusuran, fotocopy, konsultasi, bimbingan, dan internet gratis.

Keberadaan UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh saat ini juga telah dilengkapi dengan SSTV dalam rangka menjaga keamanan dari setiap pengunjung. Tidak hanya itu SSTV juga digunakan untuk memonitor penyebaran koleksi di setiap ruangan perpustakaan. Tanpa harus menempatkan banyak tenaga kerja terpercaya di setiap sudut ruangan yang harus dijaga, SSTV dapat memantau setiap ruangan dengan sebuah monitor. Hingga saat ini sudah terdapat 10 SSTV di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dengan posisi penempatan yang berbeda.

Dalam mewujudkan tujuannya, UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh telah merancang visi dan misi. Adapun yang menjadi visi UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh ialah Menjadi Pusat Komunikasi Ilmiah Yang Unggul, Relevan, Inovatif, Berdaya Saing, Dan berstandar *International* Pada Tahun 2022. Visi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

1. Pusat Komunikasi ilmiah yang dimaksudkan dalam visi adalah menjadi lembaga di mana proses telesuran, pengembangan, dan diseminasiliterasi informasibaik cetak dan non cetak terpusat di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sehingga semua komunitas UIN Ar-Raniry akan terbantu dengan kehadiran UPT Perpustakaan.
2. Unggul dimaknai memiliki keunikan tersendiri yang tidak dimiliki oleh lembaga yang sama pada level yang sama. Dengan keunggulan ini, maka UPT Perpustakaan memiliki distinguish dengan perpustakaan yang lain dan ini juga dapat menjadi daya Tarik tersendiri bagi pemustaka. Salah satu yang dapat membedakannya adalah semua karya Nurdin Ar-Raniry, Syech Abdurrauf Singkili terdapat di UPT Perpustakaan baik bentuk digital maupun dalam bentuk *microfiche*.
3. Relevan adalah adanya kesesuaian koleksi UPT Perpustakaan dengan pengembangan Tridharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry. UPT Perpustakaan fungsi utama adalah mendukung proses pembelajaran di UIN karenaitu core koleksi mesti relevan dengan konsentrasi UIN Ar-Raniry.
4. Inovatif adalah selalu bergerak dan terus bergerak dalam proses mengimbangi kecepatan perkembangan teknologi informasi dan UPT Perpustakaan selalu

berupaya mengembangkan layanan-layanan yang membuat pemustaka terkesan dan puas.

5. Berdaya saing adalah suatu kondisi kehadiran UPT Perpustakaan selalu berpacu dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Karena itu fasilitas dan manajemen pengelolaannya berorientasi pada kemajuan teknologi informasi. UPT Perpustakaan harus mampu deliver quality services due to international standards in this field.

6. Standar *International*.

Upaya mewujudkan visi tersebut, maka dirancang misi yang merupakan jabaran dari visi UPT Perpustakaan yang akan dilaksanakan untuk merangsang pencapaian visi utama UPT Perpustakaan. Dengan pemahaman seperti ini, maka dalam upaya mewujudkan visi tersebut, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry merumuskan beberapa misi seperti berikut. Misi: Misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

1. Membangun dan mendorong budaya akademik dalam upaya pencapaian Visi dan Misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan SDM yang qualified.
3. Berupaya, mengembangkan, dan mendukung proses Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Keilmuan, dan Pengabdian Masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis need, kerelevansian, kemutakhirandan kelestariankoleksi.

4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan metode dan pemanfaatan teknologi informasi (OPAC dan internet).
5. Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, *regional*, nasional dan international.
6. Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan, mengevaluasi framework perpustakaan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan tridharma perguruan tinggi UIN Ar-Raniry.
7. Menjalinkan kerja sama dengan berbagai institusi dalam negeri dan luar negeri untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan civitas akademika UIN Ar-Raniry.
8. Menjadi mitra profesional bagi para civitas akademik dalam mengakses dan mengeluarkan hasil-hasil karya ilmiahnya kemasyarakat luas.

Dalam rangka mencapai visi dan misi tersebut, pihak UPT menyediakan berbagai fasilitas, yaitu: Buku Teks, Buku Referensi (Rujukan), Terbitan Berkala, Koleksi digital (Laporan, Skripsi), Koleksi Audio Visual, Ruang Baca, Meja Baca, Fotocopy, Full AC, Full WiFi, Ruang Internet, OPAC, Repository, E-journal, RFID dan Book Drop.

B. Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

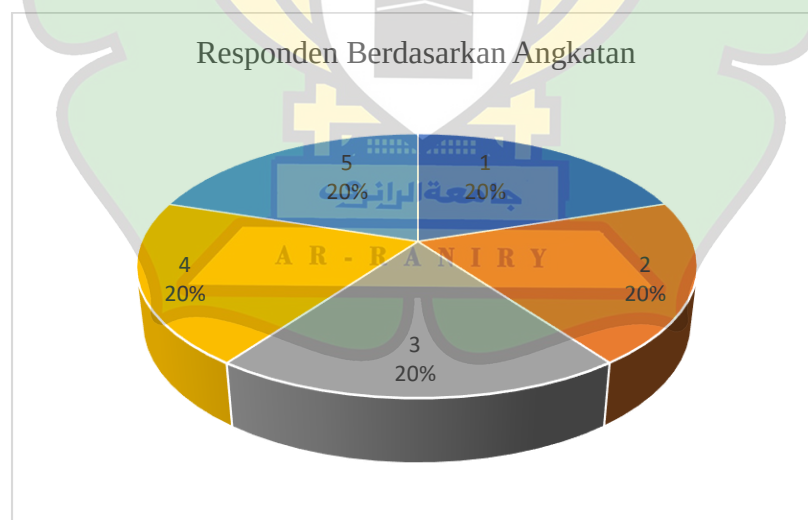
Pembagian kelompok responden berdasarkan angkatan masuk kuliah dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

No.	Kelompok Angkatan	Frekuensi	Persentase
1	2018	22	22%
2	2019	32	32%
3	2020	20	20%
4	2021	16	16%
5	2022	10	10%
Total Responden		100	100%

Sumber: Data primer diolah (2023)

Diagram 4.1 Berdasarkan Angkatan



Berdasarkan Tabel dan Grafik di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang terpilih, didominasi oleh responden pada kelompok Angkatan 2019 dengan jumlah responden sebanyak 32 orang (32%), kemudian diikuti oleh

kelompok Angkatan 2020 dengan jumlah responden sebanyak 22 orang (22%), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah Angkatan 2019 – 2020.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pembagian kelompok responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.6 berikut:

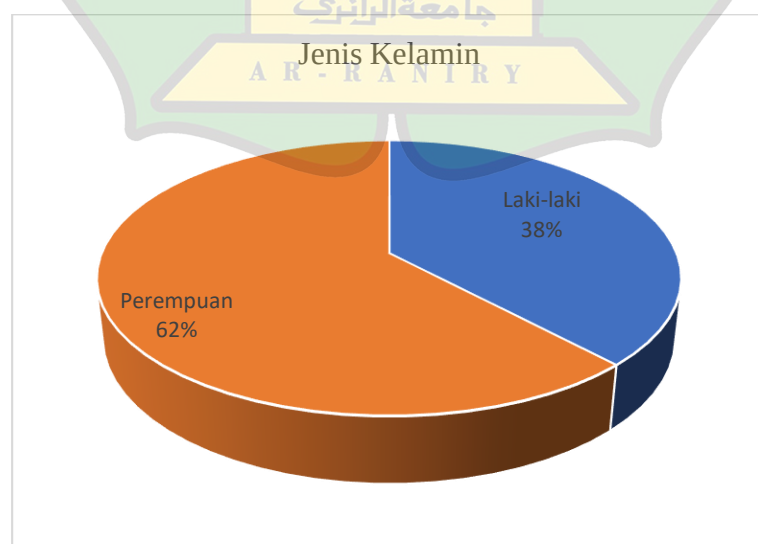
Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami

No.	Kelompok	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	38	38%
2	Perempuan	62	62%
Total Responden		100	100%

Sumber: Data primer diolah (2023)

Diagram 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan Tabel dan Grafik di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang terpilih, didominasi oleh responden pada kelompok Perempuan dengan jumlah responden sebanyak 62 orang (62%), kemudian diikuti oleh kelompok laki-laki sebanyak 38 (38%).

C. Deskripsi Variabel

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perpustakaan (X)

Variabel pelayanan perpustakaan (X) terdiri dari 5 pertanyaan yang diteliti dalam kualitas pelayanan. Adapun tanggapan responden berdasarkan masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

a. Tanggapan Responden Variabel X1

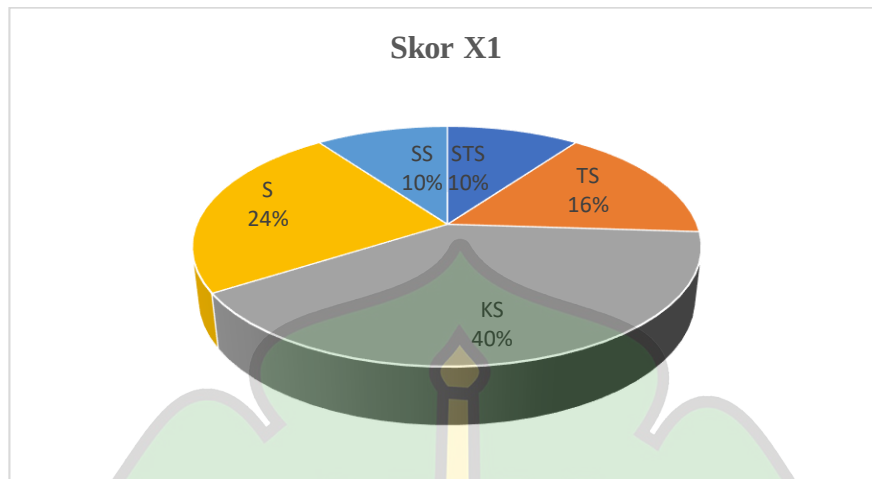
Adapun pertanyaan dari tanggapan responden X1 mengenai Reliability (Kehandalan) Karyawan perpustakaan memiliki kemampuan yang baik. Hasil dari tanggapan responden X1 dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.1 berikut ini:

Tabel 4.3 Tanggapan Responden X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	10.0	10.0	10.0
	TS	16	16.0	16.0	26.0
	KS	40	40.0	40.0	66.0
	S	24	24.0	24.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.3 Persentase X1



Berdasarkan Diagram 4.3 di atas dapat diketahui bahwa untuk Reliability (Kehandalan) Karyawan perpustakaan memiliki kemampuan yang baik. Dalam diagram variabel X1 terdapat 40% menjawab kurang setuju, 24% setuju, 16% tidak setuju, 19% sangat tidak setuju dan hanya 10% yang menjawab sangat setuju.

b. Tanggapan Responden Variabel X2

Adapun pernyataan dari tanggapan responden X2 mengenai Tangibles (Bukti Langsung) Suasana di dalam perpustakaan yang nyaman. Hasil dari tanggapan responden X2 dapat dilihat pada Tabel 4.4 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.4 berikut ini:

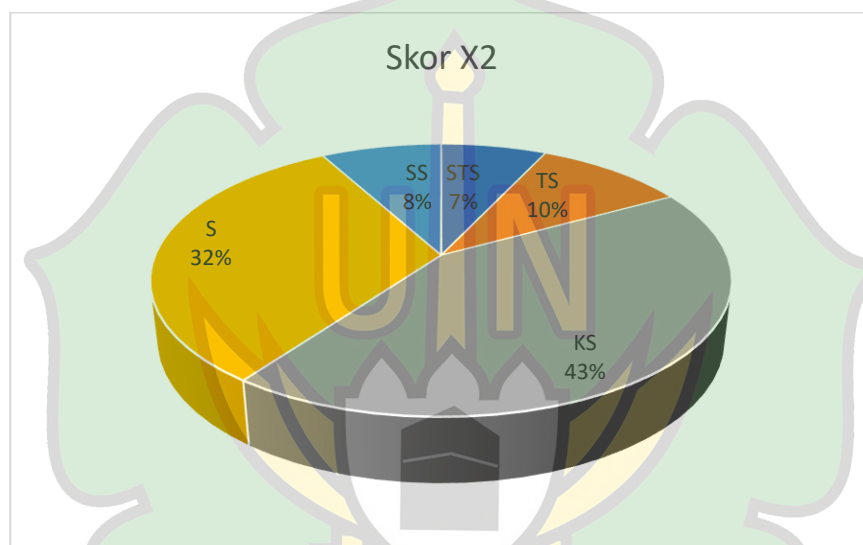
Tabel 4.4 Tanggapan Responden X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	10	10.0	10.0	17.0

	KS	43	43.0	43.0	60.0
	S	32	32.0	32.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.4 Persentase X2



Berdasarkan Diagram 4.4 di atas dapat diketahui bahwa untuk Tangibles (Bukti Langsung) Suasana di dalam perpustakaan yang nyaman. Dalam diagram variabel X2 terdapat 43% menjawab kurang setuju, 32% setuju, 10% tidak setuju, 7% sangat tidak setuju dan hanya 8% yang menjawab sangat setuju.

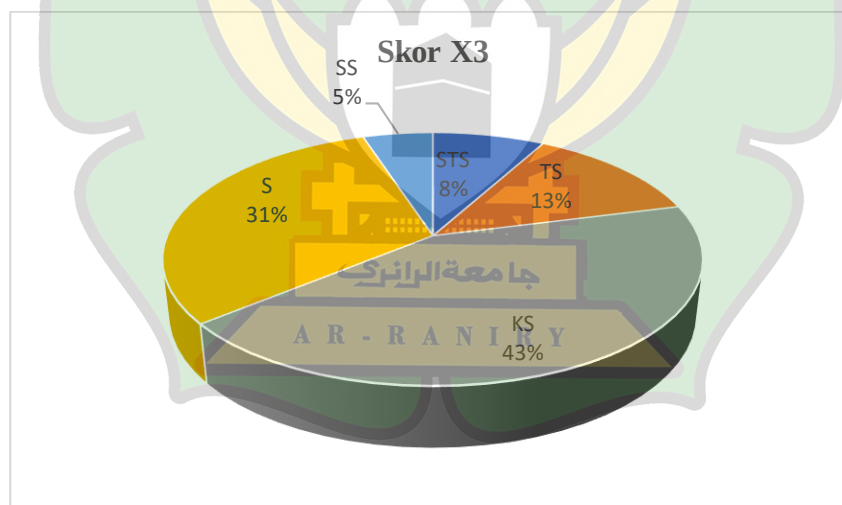
c. Tanggapa Responden Variabel X3

Adapun pernyataan dari tanggapan responden X3 mengenai Responsiveness (Daya Tanggap) Karyawan perpustakaan dapat menanggapi keluhan dengan baik. Hasil dari tanggapan responden X3 dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Tanggapan Responden X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	13	13.0	13.0	21.0
	KS	43	43.0	43.0	64.0
	S	31	31.0	31.0	95.0
	SS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.5 Persentase X3

Berdasarkan Diagram 4.5 di atas dapat diketahui bahwa untuk Responsiveness (Daya Tanggap) Karyawan perpustakaan dapat menanggapi keluhan dengan baik. Dalam diagram variabel X3 terdapat 43% menjawab kurang setuju, 31% setuju, 13% tidak setuju, 8% sangat tidak setuju dan hanya 5% yang menjawab sangat setuju.

d. Tanggapan Responden Variabel X4

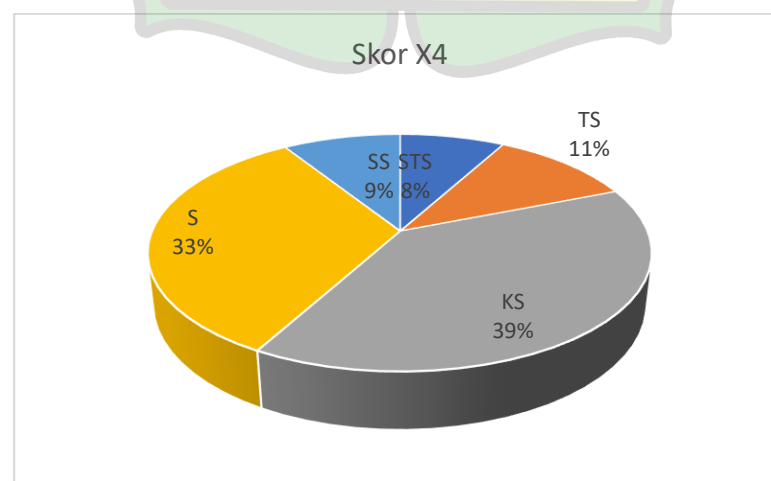
Adapun pernyataan dari tanggapan responden X4 mengenai Assurance (Jaminan) Karyawan perpustakaan yang selalu bersikap ramah. Hasil dari tanggapan responden X4 dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	11	11.0	11.0	19.0
	KS	39	39.0	39.0	58.0
	S	33	33.0	33.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.6 Persentase X4



Berdasarkan Diagram 4.6 di atas dapat diketahui bahwa untuk Assurance (Jaminan) Karyawan perpustakaan yang selalu bersikap ramah. Dalam diagram variabel X4 terdapat 39% menjawab kurang setuju, 33% setuju, 11% tidak setuju, 8% sangat tidak setuju dan hanya 9% yang menjawab sangat setuju.

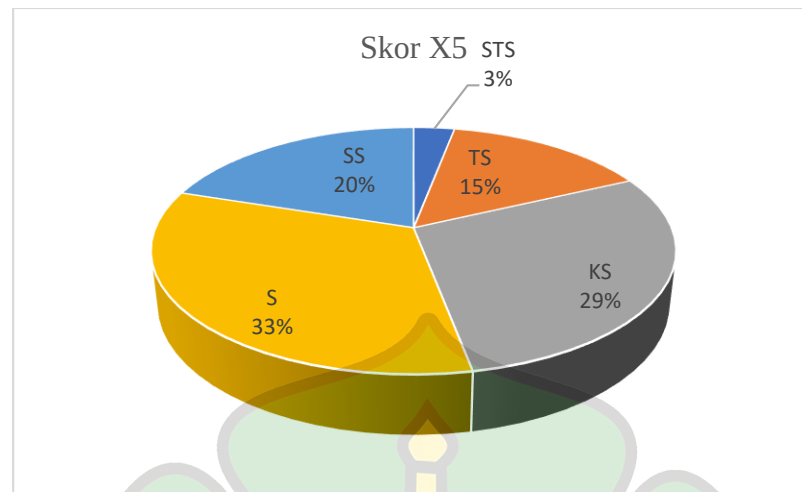
e. Tanggapan Responden Variabel X5

Adapun pernyataan dari tanggapan responden X5 mengenai Emphaty (Empati) Karyawan perpustakaan memberikan perhatian pada pemustaka. Hasil dari tanggapan responden X5 dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	15	15.0	15.0	18.0
	KS	29	29.0	29.0	47.0
	S	33	33.0	33.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.7 Persentase X5

Berdasarkan Diagram 4.5 di atas dapat diketahui bahwa untuk Emphaty (Empati) Karyawan perpustakaan memberikan perhatian pada pemustaka. Dalam diagram variabel X5 terdapat 29% menjawab kurang setuju, 33% setuju, 15% tidak setuju, 3% sangat tidak setuju dan hanya 20% yang menjawab sangat setuju.

2. Tanggapan Responden Kepuasan Mahasiswa (Y)

Variabel kepuasan mahasiswa (Y) terdiri dari 5 pertanyaan yang diteliti dalam kepuasan. Adapun tanggapan responden berdasarkan masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

a. Tanggapan Responden Variabel Y1

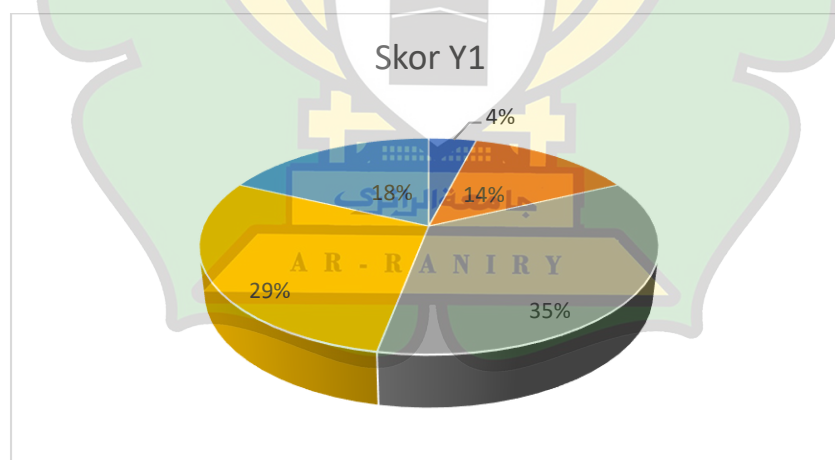
Adapun tanggapan responden berdasarkan masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:

Adapun pernyataan dari tanggapan responden Y1 mengenai Kinerja Pelayanan (Layanan yang diberikan pihak perpustakaan sesuai dengan harapan yang saya inginkan). Hasil dari tanggapan responden Y1 dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	14	14.0	14.0	18.0
	KS	35	35.0	35.0	53.0
	S	29	29.0	29.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.8 Persentase Y1

Berdasarkan Diagram 4.8 di atas dapat diketahui bahwa untuk Kinerja Pelayanan (Layanan yang diberikan pihak perpustakaan sesuai dengan harapan yang saya inginkan). Dalam diagram variabel Y1 terdapat 35% menjawab kurang setuju, 29% setuju, 14% tidak setuju, 18% sangat tidak setuju dan hanya 4% yang menjawab sangat setuju.

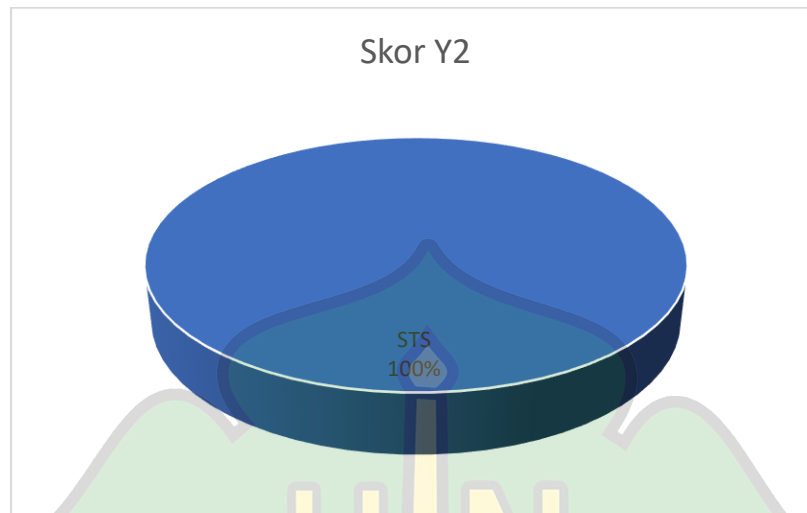
b. Tanggapan Responden Variabel Y2

Adapun pernyataan dari tanggapan responden Y2 mengenai Respon terhadap keinginan pemustaka (Saya berminat untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan kembali). Hasil dari tanggapan responden Y2 dapat dilihat pada Tabel 4.9 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	11	11.0	11.0	13.0
	KS	32	32.0	32.0	45.0
	S	35	35.0	35.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.9 Persentase Y2

Berdasarkan Diagram 4.9 di atas dapat diketahui bahwa untuk Respon terhadap keinginan pemustaka (Saya berminat untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan kembali). Dalam diagram variabel Y2 terdapat 32% menjawab kurang setuju, 35% setuju, 11% tidak setuju, 20% sangat tidak setuju dan hanya 2% yang menjawab sangat setuju.

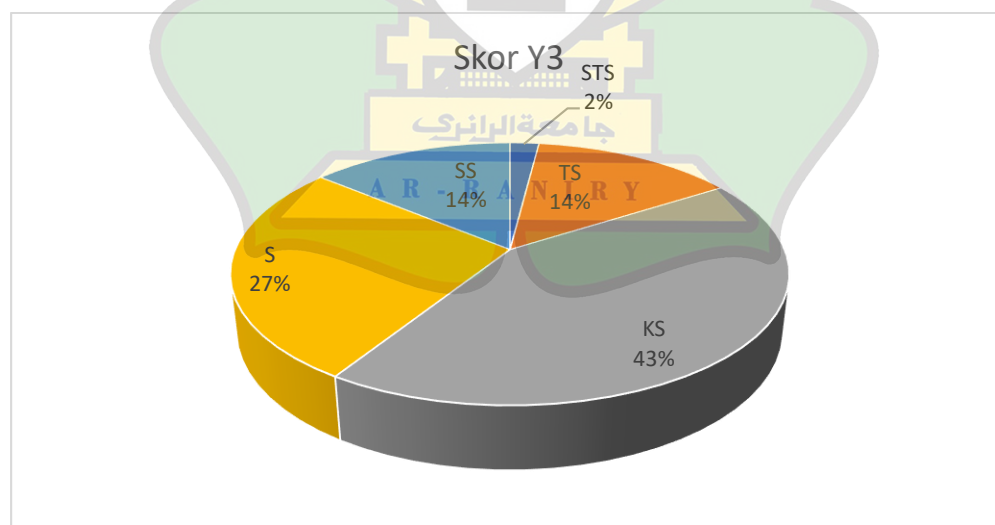
c. Tanggapan Responden Variabel Y3

Adapun pernyataan dari tanggapan responden Y3 mengenai kompetensi petugas (Saya merekomendasikan kepada teman-teman lain untuk menggunakan perpustakaan UIN Ar-Raniry). Hasil dari tanggapan responden Y3 dapat dilihat pada Tabel 4.10 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	14	14.0	14.0	16.0
	KS	43	43.0	43.0	59.0
	S	27	27.0	27.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.10 Persentase Y3

Berdasarkan Diagram 4.10 di atas dapat diketahui bahwa untuk kompetensi petugas (Saya merekomendasikan kepada teman-teman lain untuk menggunakan perpustakaan UIN Ar-Raniry). Dalam diagram variabel Y3 terdapat 43%

menjawab kurang setuju, 27% setuju, 14% tidak setuju, 14% sangat tidak setuju dan hanya 2% yang menjawab sangat setuju.

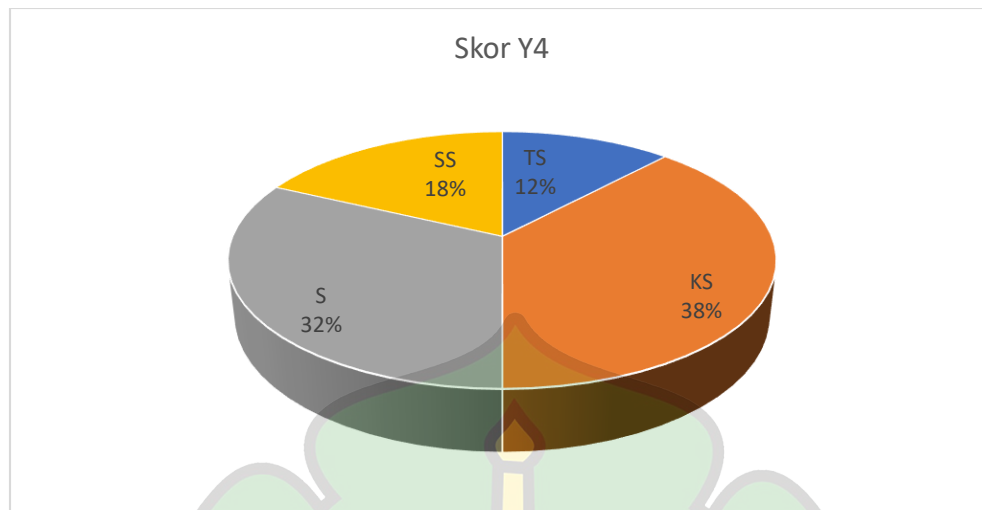
d. Tanggapan Responden Variabel Y4

Adapun pernyataan dari tanggapan responden Y4 mengenai Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat (Semua akses perpustakaan UIN Ar-Raniry tidak dipungut biaya). Hasil dari tanggapan responden Y4 dapat dilihat pada Tabel 4.11 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	12.0	12.0	12.0
	KS	38	38.0	38.0	50.0
	S	32	32.0	32.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.11 Persentase Y4

Berdasarkan Diagram 4.11 di atas dapat diketahui bahwa untuk Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat (Semua akses perpustakaan UIN Ar-Raniry tidak dipungut biaya). Dalam diagram variabel Y4 terdapat 38% menjawab kurang setuju, 32% setuju, 12% tidak setuju dan hanya 18% yang menjawab sangat setuju.

e. Tanggapan Responden Variabel Y5

Adapun pernyataan dari tanggapan responden Y5 mengenai kualitas koleksi (Saya sangat senang dan puas dengan kualitas koleksi yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry). Hasil dari tanggapan responden Y5 dapat dilihat pada Tabel 4.12 dan untuk hasil persentasenya dapat dilihat pada diagram 4.12 berikut ini:

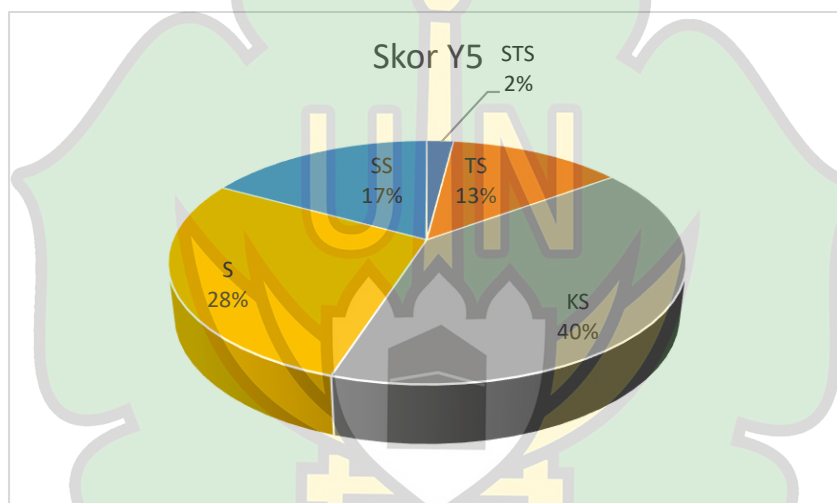
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	13	13.0	13.0	15.0
	KS	40	40.0	40.0	55.0
	S	28	28.0	28.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0

Sumber: Data Kuesioner Diolah dengan SPSS versi 26

Diagram 4.12 Persentase Y5



Berdasarkan Diagram 4.12 di atas dapat diketahui bahwa untuk kualitas koleksi (Saya sangat senang dan puas dengan kualitas koleksi yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry). Dalam diagram variabel Y5 terdapat 40% menjawab kurang setuju, 28% setuju, 13% tidak setuju, 17% sangat tidak setuju dan hanya 2% yang menjawab sangat setuju.

D. Hasil Perhitungan Nilai Angket Skala Likert

a. Uji Skala Likert Variabel Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Variabel X)

1. Reliability

Tabel 4. 13. Perhitungan Skala Likert Reliability (X1)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	10	$1 \times 10 = 10$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	16	$2 \times 16 = 32$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	40	$3 \times 40 = 120$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	24	$4 \times 24 = 96$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	10	$5 \times 10 = 50$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 308					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

Indeks % = total Skor: Y x 100

Dimana: Total skor = 308

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

Indeks% = total Skor: Y x 100

$= 308 : 500 \times 100 = 61,6\%$ (Kategori Setuju)

2. *Tangible*

Tabel 4. 15 Perhitungan Skala Likert *Tangible* (X3)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	3	$1 \times 3 = 3$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	15	$2 \times 15 = 30$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	29	$3 \times 29 = 87$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	33	$4 \times 33 = 132$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	20	$5 \times 20 = 100$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 352					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angkaterendah Y dengan rumus:

Indeks % = total Skor: $Y \times 100$

Dimana: Total skor = 352

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

Indeks% = total Skor: $Y \times 100$

$= 352 : 500 \times 100 = 70,4\%$ (Kategori Setuju).

3. *Responsiveness*

Tabel 4. 17 Perhitungan Skala Likert *Responsiveness* (X5)

Pernyataan	Bobot	Jawaban	Perhitungan	Persentase	Kategori
------------	-------	---------	-------------	------------	----------

	Nilai	Responden		Nilai	
STS	1	9	$1 \times 9 = 9$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	14	$2 \times 14 = 28$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	25	$3 \times 25 = 75$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	33	$4 \times 33 = 132$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	19	$5 \times 19 = 95$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 339					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angkaterendah Y dengan rumus:

Indeks % = total Skor: $Y \times 100$

Dimana: Total skor = 339

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

Indeks% = total Skor: $Y \times 100$

$= 339 : 500 \times 100 = 67,8\%$ (Kategori Setuju).

4. Assurance

Tabel 4. 14 Perhitungan Skala Likert Assurance (X2)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	8	$1 \times 8 = 8$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju

TS	2	13	$2 \times 13 = 26$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	43	$3 \times 43 = 129$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	31	$4 \times 31 = 124$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	5	$5 \times 5 = 25$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 312					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angkaterendah Y dengan rumus:

Indeks % = total Skor: $Y \times 100$

Dimana: Total skor = 312

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

Indeks% = total Skor: $Y \times 100$

$= 312 : 500 \times 100 = 62,4\%$ (Kategori Setuju).

5. *Empathy*

Tabel 4. 16 Perhitungan Skala Likert *Empaty* (X4)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	11	$1 \times 11 = 11$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	16	$2 \times 16 = 32$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	27	$3 \times 27 = 81$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	26	$4 \times 26 = 104$	60% - 79,999%	Setuju

SS	5	20	$5 \times 20 = 100$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 328					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angkaterendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$\text{Dimana: Total skor} = 328$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$= 328 : 500 \times 100 = 65,6\% \text{ (Kategori Setuju).}$$

b. Uji Skala Likert Variabel Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)

1. Kinerja Pelayanan

Tabel 4.18. Perhitungan Skala Likert Kinerja Pelayanan (Y1)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	4	$1 \times 4 = 4$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	14	$2 \times 14 = 28$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	35	$3 \times 35 = 105$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	29	$4 \times 29 = 116$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	18	$5 \times 18 = 90$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 343					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

Dimana: Total skor = 343

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$= 343 : 500 \times 100 = 68,6\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

2. Respon Terhadap Keinginan Pemustaka

Tabel 4.19. Perhitungan Skala Likert Respon Terhadap Keinginan Pemustaka (Y2)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	2	$1 \times 2 = 2$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	11	$2 \times 11 = 22$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	32	$3 \times 32 = 96$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	35	$4 \times 35 = 140$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	20	$5 \times 20 = 100$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 360					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

Dimana: Total skor = 360

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$= 360 : 500 \times 100 = 72\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

3. Kompetensi Petugas

Tabel 4.20. Perhitungan Skala Likert Kompetensi Petugas (Y3)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	2	$1 \times 2 = 2$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	14	$2 \times 14 = 28$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	43	$3 \times 43 = 129$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	27	$4 \times 27 = 108$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	14	$5 \times 14 = 70$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 337					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

Dimana: Total skor = 337

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$= 337 : 500 \times 100 = 67,4\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

4. Pengaksesan Mudah,Murah,Tepat dan Cepat

Tabel 4.21. Perhitungan Skala Likert Pengaksesan Mudah, Murah,Tepat dan Cepat
(Y4)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	12	$2 \times 12 = 24$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	38	$3 \times 38 = 114$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	32	$4 \times 32 = 128$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	18	$5 \times 18 = 90$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 356					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

$$\text{Indeks \%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

Dimana: Total skor = 356

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

Maka

$$\text{Indeks\%} = \text{total Skor: } Y \times 100$$

$$= 356 : 500 \times 100 = 71,2\% \text{ (Kategori Setuju)}$$

5. Kualitas Koleksi

Tabel 4.22. Perhitungan Skala Likert Kualitas Koleksi (Y5)

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
STS	1	2	$1 \times 2 = 2$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju
TS	2	13	$2 \times 13 = 26$	20% - 39,999%	Tidak Setuju
KS	3	40	$3 \times 40 = 120$	40% - 59,999%	Kurang Setuju
S	4	28	$4 \times 28 = 112$	60% - 79,999%	Setuju
SS	5	17	$5 \times 17 = 85$	80% - 100%	Sangat Setuju
Sekor Total = 345					

Untuk mendapatkan hasil interpretensi, haru diketahui dulu skor tertinggi X dan angka terendah Y dengan rumus:

Indeks % = total Skor: $Y \times 100$

Dimana: Total skor = 345

$Y = 5 \times 100 = 500$

Maka

Indeks% = total Skor: $Y \times 100$

= $345 : 500 \times 100 = 69\%$ (Kategori Setuju)

E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada mahasiswa anggota perpustakaan UIN Ar-Raniry selain dari sampel penelitian yang berjumlah 100 orang. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan *Skala Likert*. Penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel tabulasi dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Penulis menyebarkan angket variabel X dan Y kepada 100 orang pengunjung perpustakaan yang tidak termasuk dalam sampel.

Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan kedalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 26 yaitu dimulai dari *analyze – corelat - bivariat*. Kemudian penulis menghitung r_{hitung} nya, kriteria valid atau tidaknya instrument adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n - Nr = 100 - 2 = 98$, r_{tabel} dengan taraf 5% adalah sebesar 0,196.

Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.23

Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y (100 Responden)

No. Soal	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (Variabel X)	0,529	0,196	Item soal valid

2	Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)	0,725	0,196	Item soal valid
3		0,721	0,196	Item soal valid
4		0,756	0,196	Item soal valid
5		0,735	0,196	Item soal valid
6		0,458	0,196	Item soal valid
7		0,745	0,196	Item soal valid
8		0,738	0,196	Item soal valid
9		0,745	0,196	Item soal valid
10		0,793	0,196	Item soal valid

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dimana r_{tabel} pada jumlah sampel $100 - 2 = 98$ adalah 0,196 pada taraf signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan valid. Pengujian reliabilitas angket dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket variabel X dan Y kepada 100 pengunjung perpustakaan yang bukan termasuk sampel.

Hasil angket dimasukkan lagi kedalam tabel tabulasi dan kemudian di uji menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 26. Kriteria valid pada instrument ini adalah jika *Cronbach Alpha* > 0,06 maka item tersebut dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian dengan bantuan SPSS versi 26. Dengan demikian, hasilnya dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrument berikut ini:

Tabel 4.24
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayanan Perpustakaan	0,953	5
Kepuasan pemustaka	0,953	5

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui *Alpha Cronbach* sebesar $0,953 > 0,06$ dengan demikian disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis statistik untuk uji hipotesis dalam hal ini adalah analisis regresi, maka data penelitian tersebut harus di uji kernormalan distribusinya. Tentunya kita juga sudah tahu, kalau data yang baik itu adalah data yang berdistribusi normal. Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Normalitas K-S:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,5 maka data penelitian berdistribusi normal.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,5 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.25
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68766775
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.039
Test Statistic		.060

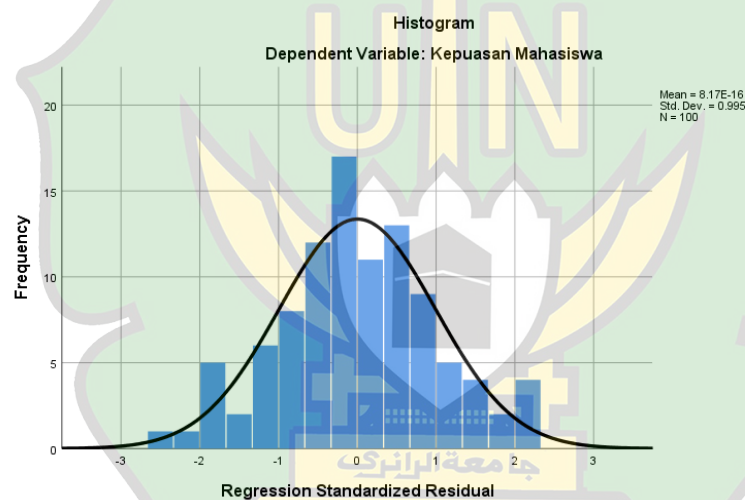
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}
------------------------	---------------------

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023.

Berdasarkan tabel output SPSS tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,5. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

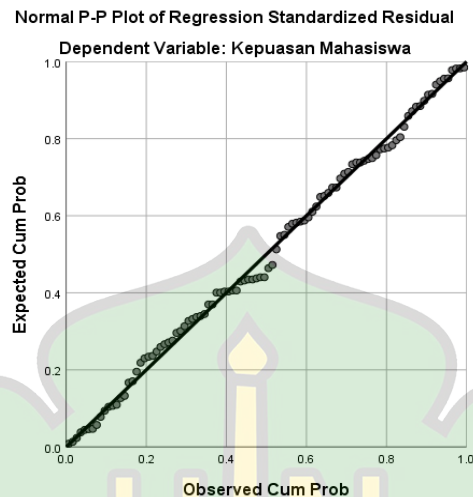
Gambar 4.1

Histogram Uji Normalitas



Gambar 4.2

P-P Plot Uji Normalitas



Pada gambar normal plot (Gambar 4.1 dan 4.2) terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan melihat tampilan gambar normal plot dapat disimpulkan bahwa gambar normal plot memberikan pola distribusi normal. Berdasarkan uji asumsi klasik tersebut, dapat dijelaskan bahwa semua data yang digunakan dalam penelitian memenuhi semua asumsi klasik, sehingga model regresi linear berganda dalam penelitian ini layak digunakan.

d. Uji Linieritas

Langkah berikutnya melakukan analisis uji linieritas data dengan ketentuan apabila nilai signifikansi *Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka data dinyatakan linier. Sebaliknya jika nilai *Deviation from Linearity* $< 0,05$ maka data dikatakan tidak linier. Adapun hasil uji linieritas data sebagaimana yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.26
Uji Linieritas Kualitas Pelayanan

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Layanan * Kepuasan Pemustaka	Between Groups	(Combined)	17591.290	25	703.652	10.292	.000
		Linearity	14234.849	1	14234.849	208.212	.000
		Deviation from Linearity	4356.421	24	339.852	5.146	.063
	Within Groups		4102.024	60	98.361		
	Total		41613.311	85			

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 4.38 di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* diperoleh sebesar $0,063 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari hasil penelitian bersifat linier.

Tabel 4.27
Uji Linieritas Kepuasan Pemustaka

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Layanan * Kepuasan Pemustaka	Between Groups	(Combined)	16215.943	24	675.664	7.525	.000
		Linearity	12923.919	1	12923.919	143.930	.000
		Deviation from Linearity	3292.024	23	143.131	1.594	.076
	Within Groups		5477.371	61	89.793		
	Total		21693.314	85			

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 4.39 di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* diperoleh sebesar $0,076 > 0,05$. Ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh dari hasil penelitian bersifat linier.

e. Analisis Regresi Sederhana

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka penulis melakukan pengujian uji t menggunakan aplikasi SPSS versi 0.26 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.28

Hasil Uji Regresi Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638.070	1	638.070	46.447	.000 ^b
	Residual	1346.290	98	13.738		
	Total	1984.360	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpustakaan						

Berdasarkan tabel 4.40 dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar dan nilai F_{tabel} sebesar atau $F_{hitung} 46,447 > 3,94$ dan probabilitas signifikan $0,000 < 0,05$ maka hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Dengan demikian, maka persyaratan agar kita dapat memaknai nilai koefisien determinasi dalam analisis regresi linear berganda sudah terpenuhi.

e. Uji Korelasi

Berdasarkan uji korelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh nilai corealiton antara variabel X dan variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4.29
Correlations
Correlations

		Kualitas Layanan	Kepuasan Pengunjung
KualitasLayanan	Pearson Correlation	1	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
KepuasanPengunjung	Pearson Correlation	.674**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel X (kualitas layanan) berhubungan dengan variabel Y (kepuasan pengunjung) dengan nilai angka korelasi sebesar 0,647 artinya hubungan kedua variabel termasuk kategori cukup kuat.

f. Uji Koefisien Determinasi

Perhitungan nilai koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variable bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya atau untuk menyatakan besarnya kontribusi Variabel terhadap variabel Y.

Tabel 4.30
Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.322	.315	3.706
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpustakaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa				

Sumber: Data Diolah, 2023.

Berdasarkan tabel output SPSS "Model Summary" di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,322. Nilai R Square 0,322 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu $0,567 \times 0,567 = 0,322$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,322 atau sama dengan 32,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X sebesar 32,2% mempengaruhi variabel Y. Sedangkan sisanya ($100\% - 32,2\% = 67,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

g. Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis regresi linear multiples (berganda). Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka

H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.31
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.535	1.474		7.826	.000
	KualitasLayanan	.158	.017	.674	9.034	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai t_{hitung} sebesar 7,826. Langkah selanjutnya membandingkan besarnya t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan menghitung $df = N-2$ terlebih dahulu. Adapun $df = (100-2) = 98$, maka diperoleh nilai $F_{t_{tabel}}$ pada taraf signifikan 5% sebesar . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,826 > 1,661$ yang berarti *Hipotesis Alternatif* (H_a) diterima sedangkan *Hipotesis Nol* (H_0) ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

h. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas) dalam analisis regresi linear berganda. Tujuan digunakannya uji

multikolinearitas dalam penelitian adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi, maka dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu: (1) Melihat nilai korelasi antar variabel independent. (2) Melihat nilai condition index dan eigenvalue. (3) Melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating* faktor (VIF). Dalam kesempatan kali ini kita akan memprektekkan cara melakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF menggunakan program SPSS.

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji Multikolinearitas (*Tolerance* dan VIF) Seperti yang kita ketahui, bahwa setiap uji statistik yang dilakukan pasti ada dasar pengambilan keputusannya. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan *Tolerance* dan VIF adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai *tolerance value* $< 0,10$ atau $VIF > 10$: terjadi multikolinearitas
- Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau $VIF < 10$: tidak terjadi multikolinearitas.

Kedua dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas di atas akan menghasilkan kesimpulan yang sama (tidak akan bertentangan).

Tabel 4.32**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan Perpustakaan	.665	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas ini, dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Berdasarkan tabel *output "Coefficients"* pada bagian "Collinearity Statistics" diketahui nilai *Tolerance* untuk variabel pelayanan perpustakaan (X) sebesar 0,665 lebih besar dari 0,10.

Sementara, nilai VIF untuk variabel X_1 sebesar 1,000 lebih kecil dari 10. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedartisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedartisitas, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, tidak terjadi heteroskedartisitas, dan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka terjadi heteroskedartisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.33 dan gambar 4.21 hasil uji heteroskedartsitas menggunakan SPSS versi 26

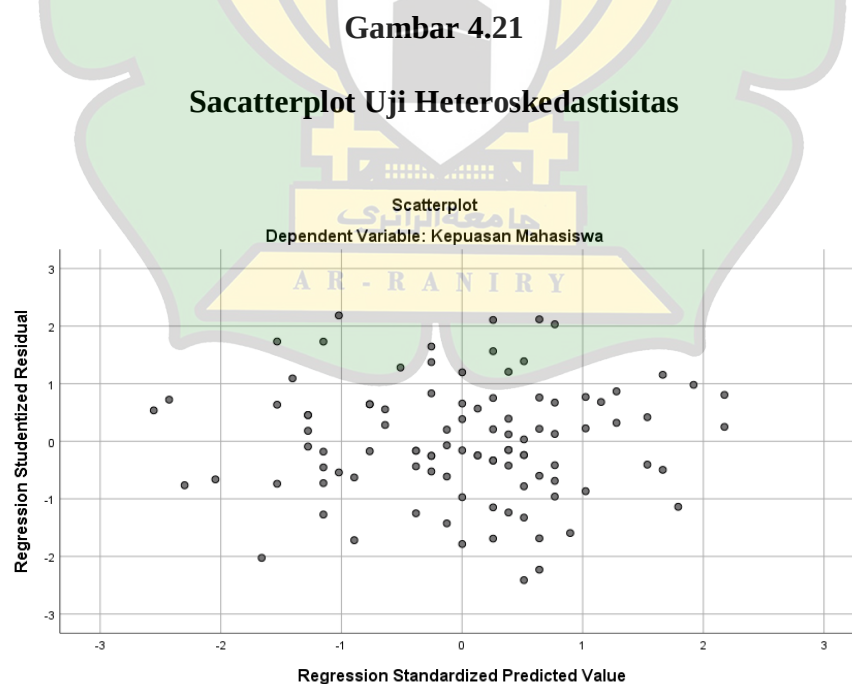
Tabel 4.33 Hasil Uji Heteroskedartisitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.871	1.615		8.591	.000		
	Pelayanan Perpustakaan	.325	.048	.567	6.815	.000	.665	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data yang telah diolah dengan SPSS versi 26

Berdasarkan output tabel 4.33 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independent (X), sebesar 0,665 lebih besar dari 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedartisitas pada variabel independent. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.21 hasil Uji heteroskedartisitas Scatterplot menggunakan SPSS versi 26 berikut ini:



Dari gambar di atas kita bisa melihat hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* telah memenuhi syarat heteroskedastisitas karena pada grafik scatterplot

diatas titik-titiknya tidak membentuk pola tertentu dan tidak teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas atau bebas dari masalah heteroskedastisitas.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di atas, bahwa terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Dakwah dan Komunikasi, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian korelasi *Product Moment* yang penulis lakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 artinya pengaruh variabel X terhadap Y tergolong kategori cukup kuat. Kuatnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa ini didukung oleh penelitian Khairon Nisa yang juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi dan terdapat pengaruh signifikan pelayanan perpustakaan yang meliputi terhadap kepuasan mahasiswa.⁶⁸

Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dari hasil pengujian yang diperoleh nilai $t_{hitung} 7,826 > 1,661$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan diterimanya hipotesis alternatif maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Adanya pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa didukung oleh penelitian Candra dan Arfayang mengetakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka yang berarti

⁶⁸ Khairon Nisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember*, Skripsi, (IAIN Jember, 2020), h. 133.

bahwa semakin baik kualitas pelayanan dinilai oleh para pemustaka maka akan semakin tinggi kepuasan dari para pemustaka yang menjadi pelanggan dari perpustakaan tersebut, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan semakin rendah kepuasan pemustaka tersebut.⁶⁹



⁶⁹ Candra dan Arfa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 2 No 2 (2019), h. 2.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengelolaan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 tergolong kategori cukup kuat dengan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai $t_{hitung} 7,826 > 1,661$, artinya terdapat pengaruh pelayanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

B. Saran

Agar hasil kajian ini dapat terealisasi, maka peneliti mengajukan saran sebagai terkait pengelolaan perpustakaan UIN Ar-Raniry perlu ditingkatkan, baik dari segi koleksi, pelayanan, fasilitas perpustakaan, teknologi informasi agar pemustaka yang berkunjung merasa puas atas jasa pengelolaan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global*, Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2007.
- Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2013
- Arif Surachman, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: UGM, 2015
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Aryanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*, Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Volume 9, Nomor 2.
- Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000
- Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh dalam Angka, 2020
- Candra dan Arfa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 2 No 2 (2019).
- Dini Afrianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (Stie Gk) Muara Bulian”, *Skripsi*, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020
- Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, *Kajian On-Line Public Access Catalogue (Opac) Dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2006.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008
- Firma dan Rahmah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, (2012).
- Fraenkel, dan Wellen, *How to Design and Evaluate research in Education*, New York: Mc Graw-Hill, 2008
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta. Elex Media, 2012.

- Hartono, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta :Ar-Ruzz Media, 2016.
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Khairon Nisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember*, Skripsi, IAIN Jember, 2020
- Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2009
- Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009
- Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Nugraha, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza*, Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE) Volume: 6 Nomor: 1 Tahun: 2016.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus
- Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta :Penerbit Ombak, 2014
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Rifka, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya*, Skripsi. Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2019
- Rizki, *Pengaruh Kualitas Layanan UPT. Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa*, Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan Vol 2 No 1.
- Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1, Juni 2005

Septiyantono, Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2003

Sudjana, Metode Statistik, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2012)

Sutarno, Perpustakaan dan Masyarakat, Jakarta: Obor Indonesia, 2006

Tjiptono, Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.



Lampiran 1 :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: B.844/Un.08/FDK/Kp.00.4/2/2023
 Tentang
 Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
 b. Bahwa 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 No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
 10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
 11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
 12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
 13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
 14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 November 2022.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
 2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing Skripsi:
 Nama : Mutia Uswatun Hasanah
 NIM/Jurusan : 180403070/Manajemen Dakwah (MD)
 Judul : Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

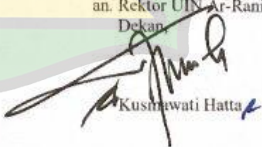
Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2023;

Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.

Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Ditetapkan di: Banda Aceh
 Pada Tanggal: 22 Februari 2023 M
 2 Sya'ban 1444 H
 an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
 Dekan

 Kusnawati Hatta

Tembusan:
 1. Rektor UIN Ar-Raniry;
 2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
 3. Pembimbing Skripsi;
 4. Mahasiswa yang bersangkutan;
 5. Arsip.

Keterangan:
 SK berlaku sampai dengan tanggal: 22 Februari 2024 M

Lampiran 2:



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uio@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.1450/Un.08/FDK-I/PP.00.9/05/2023
 Lamp : -
 Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

1. Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry
2. Kasubbag. Akademik Kemahasiswaan Dan Alumni Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
3. Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry (Responden)

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUTIA USWATUN HASANAH / 180403070**
 Semester/Jurusan : IX / Manajemen Dakwah
 Alamat sekarang : Jeulingke

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 19 Mei 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



AR-RANIRY

Berlaku sampai : 10 Juli 2023 Dr. Mahmuddin, M.Si.

Lampiran 3:



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp. 0651 – 7557325 – 7557326 Fax. 0651 – 7552922. Email: library@ar-raniry.ac.id

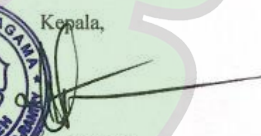
SURAT KETERANGAN
 Nomor : 74/Un.08/UPT.1/PP.00.9/06/2023

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : **MUTIA USWATUN HASANAH / 180403070**
 Semester/Jurusan : / Manajemen Dakwah
 Alamat : Jeulingke
 Judul Skripsi : ***Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.***

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 13 s/d 14 Juni 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 14 Juni 2023
 Kepala,


 Suherman



AR - RANIRY



Lampiran 4: Tabulasi

NO	NAMA RESPONDEN	IDENTITAS RESPONDEN			PELAYANAN PERPUSTAKAAN (X)					TOTAL	KEPUASAN MAHASISWA (Y)					TOTAL
		JS	JK	LET	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5	
1	T.IRHAM KHAIRULLAH	1	1	4	2	3	3	3	4	15	4	3	3	3	3	16
2	FARHAN MAHDI	1	1	4	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18
3	M.JUANSAPUTRA.S	1	1	4	5	5	3	4	5	22	5	5	3	4	5	22
4	IRMAN SELIAN	1	1	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	DIMAS BAGUS	1	1	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
6	SYUKUR RABANI	1	1	4	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19
7	RAFIQUL AILA	1	1	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	ALFAZIL JASRI	1	1	4	1	1	1	2	1	13	1	1	1	2	1	6
9	ANGGA	1	1	4	2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	3	13
10	M.SAFII	1	1	4	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
11	AKHYAR HARIADI	1	1	4	3	4	4	4	5	20	5	5	5	5	5	25
12	NA'ILAH AL FARAFISHAH	1	2	4	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	2	11
13	AIS INDAH LESTARI	1	2	2	4	4	3	3	4	18	4	5	4	5	5	23
14	RHAISUI HUDA	1	1	4	3	3	2	1	1	10	1	1	1	2	2	7
15	MARDHIANI	1	2	4	2	2	2	1	3	10	3	3	4	4	4	18
16	RAHMI	1	2	4	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17
17	ALYA HUMAIRA	1	2	4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	RITA ARIYANDA	1	1	3	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	3	18
19	MUHAMMAD ZUHDI	1	1	2	2	3	3	3	4	15	3	4	3	4	1	15
20	MARIF	1	1	2	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
21	RIZKI ANDANI	1	1	1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
22	IRWANDI	1	1	1	3	3	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19
23	SALAHUDDIN	1	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
24	ABDUL RANI RIANDA	1	1	1	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
25	RAHMATUL IKRAMAH	1	1	2	1	1	1	1	4	8	3	5	3	3	3	17
26	RIZKA YUNIDA	1	1	2	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
27	RAJA	1	1	2	1	2	1	2	2	8	4	3	3	3	3	16
28	ALYA MAGFIRAH	3	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	JIHAN MAGHFIRAH SILWIN	3	2	4	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
30	MUHAMMAD AL FURQAN	3	1	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
31	YOLA AFALIA	3	2	4	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
32	FARABI ITILMA	3	2	1	1	2	3	3	4	13	3	4	3	3	3	16
33	M.FARIZZI MAULANA WAHTUDI	3	1	3	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19

34	IWAN	3	1	5	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
35	DIAS WINARA MUHTI	3	2	4	3	3	3	3	5	17	3	5	5	5	5	23
36	CUT MEYSA	3	2	4	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	2	13
37	UMMI RIFKA	3	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
38	MUTIA ZAHARA JUNIDA	3	2	4	3	4	3	3	5	18	5	5	4	5	4	23
39	SILVIA ULFA	3	2	4	2	3	4	3	2	14	2	3	4	4	4	17
40	ZULFADLI	3	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	IRWANDI MJ	1	1	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
42	DJUFRI MTAQWA	1	1	1	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10
43	AULIA MUTAQIM	1	1	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
44	RATNA SARI	4	2	3	3	3	2	3	3	14	3	5	4	4	4	20
45	FARIS ZULFAN	4	1	3	4	4	4	4	5	21	3	3	3	3	3	15
46	ALFI WIRDAH	4	1	3	3	3	4	4	4	18	5	5	5	5	5	25
47	NADILLA FITRI	4	2	3	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
48	ULYA THALAL	4	1	2	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	3	18
49	AHMAD RIYAN ARIFIN	2	1	3	2	4	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18
50	MUHAMMAD ANIQ ALKHALIF	2	1	5	5	4	4	4	5	22	3	3	3	3	3	15
51	AUDY SAFALAS	2	1	5	4	4	3	3	5	19	2	3	3	3	3	14
52	RAHMATAL RIZA	2	1	5	5	5	4	5	5	24	1	4	3	4	4	16
53	IDAMSYAH.C	2	1	5	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10
54	KHAIRI BHIBRAM	2	1	5	3	4	4	3	3	17	2	2	2	2	2	10
55	CUT SYIFA U.HUSNA	2	2	5	4	5	5	5	5	24	3	4	3	3	3	16
56	RISKIA ANANDA PUTRI	2	2	5	2	2	3	2	2	11	5	5	5	5	5	25
57	FIFI DESI MAHARANI	2	2	5	3	4	4	5	4	20	3	3	3	3	3	15
58	VINA WAHYUNI	2	2	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	24
59	SITIKAN LUILATUL HUSNA SUSANAN SIR	2	2	5	1	3	3	3	4	14	4	4	3	5	5	21
60	KHAIRA NAFISA	2	2	5	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18
61	NURATIKA	5	2	1	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
62	ADIHATUL FATIMAH	5	2	4	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15
63	CUT RUMAISA	5	2	4	3	4	3	4	3	17	5	4	4	4	4	21
64	FATMAWATI	5	2	4	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	5	25
65	NAZIRATUL MAGFIRAH	4	2	4	4	4	3	3	3	17	4	4	5	5	5	23
66	NADYA RAMADILLAH PUTRI	4	2	4	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
67	DEA NOVITA	5	2	2	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
68	SUSI SUSANTI	5	2	2	4	4	4	4	4	20	5	3	3	3	3	17
69	ASWITA	5	2	2	1	4	3	5	3	16	2	4	4	4	4	18

70	HAJJATUN NADIA	5	2	2	3	3	3	3	2	14	5	5	3	3	3	19
71	PUTRI KHAIRANI	5	2	2	5	2	2	2	2	13	2	3	2	3	3	13
72	ELSA AUDRY LUIS	5	2	2	4	3	3	3	3	16	4	2	2	2	2	12
73	MUTIA	5	2	4	3	1	2	1	2	9	4	3	3	3	3	16
74	NADIA	5	2	2	4	3	2	2	2	13	5	4	4	4	4	21
75	CUT TARINA	5	2	2	3	3	2	2	2	12	4	2	2	2	2	12
76	NISA DIANA	5	2	2	2	4	1	3	3	13	4	3	3	3	3	16
77	SISKA PUTRI	5	2	1	1	4	4	4	5	18	4	4	3	3	3	17
78	MIRA AGUSTIN	5	2	5	2	3	2	3	3	13	3	4	3	4	4	18
79	ALVIN	1	1	1	2	4	4	4	5	19	4	3	4	3	3	139
80	RIYANTI	1	2	1	3	3	4	4	4	18	3	5	5	5	5	23
81	MUHAMMAD FARRAS	4	1	5	5	3	3	3	4	18	4	3	2	3	2	14
82	BONIO MANGOLIRI	4	1	5	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
83	ASMAUL HUSNA	4	2	3	5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
84	MUTIA ULFANI	4	2	3	4	4	4	4	5	21	2	5	4	4	4	19
85	ZIKRI	4	1	2	4	4	3	3	5	19	3	3	3	3	3	15
86	MULIANTI	4	2	2	4	5	4	5	5	23	1	5	5	5	5	21
87	ZAKIYYATUN NUKUS	4	2	5	3	4	4	4	4	19	2	4	4	4	4	18
88	MILHATUL AULA	4	2	5	3	3	2	3	3	14	2	4	4	4	3	17
89	VANNY ULAN SAQIA	4	2	5	4	4	4	4	5	21	3	4	3	3	4	17
90	KARMILA YANTI	4	2	2	3	3	4	4	4	18	5	3	3	3	3	17
91	JUNI MAULIDA THAMRIN	4	2	2	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
92	MARINI ARA REZEKI	4	2	2	3	3	4	4	4	18	5	4	3	4	4	20
93	DESTIANI NOVITA	4	2	1	2	4	3	3	3	15	4	2	2	2	2	12
94	NADIA BIRMA	4	2	1	5	4	4	4	5	22	4	2	2	2	2	12
95	SITI SAWALINA A.	4	2	1	4	4	3	3	5	19	4	4	3	3	3	17
96	DINATUL AFIFAH	4	2	2	5	5	4	5	5	24	3	5	5	5	5	23
97	ULFA RAHMATI	4	2	3	4	4	4	4	4	20	5	3	3	3	3	17
98	MARZATILLAH	4	2	3	3	4	4	3	3	17	5	5	5	5	4	24
99	PUTRI RIZKI DAUNIHADIMASLENI	4	2	3	4	5	5	5	5	24	4	4	3	5	5	21
100	NURLAILA	4	2	3	2	2	3	2	2	11	4	4	3	4	3	18

Lampiran 5 Jawaban Variabel X dan Y:

Frequency Table

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	10.0	10.0	10.0
	2	16	16.0	16.0	26.0
	3	40	40.0	40.0	66.0
	4	24	24.0	24.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	7.0	7.0	7.0
	2	10	10.0	10.0	17.0
	3	43	43.0	43.0	60.0
	4	32	32.0	32.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8.0	8.0	8.0
	2	13	13.0	13.0	21.0
	3	43	43.0	43.0	64.0
	4	31	31.0	31.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8.0	8.0	8.0
	2	11	11.0	11.0	19.0
	3	39	39.0	39.0	58.0
	4	33	33.0	33.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	15	15.0	15.0	18.0
	3	29	29.0	29.0	47.0
	4	33	33.0	33.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	14	14.0	14.0	18.0
	3	35	35.0	35.0	53.0
	4	29	29.0	29.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	11	11.0	11.0	13.0
	3	32	32.0	32.0	45.0

4	35	35.0	35.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	14	14.0	14.0	16.0
	3	43	43.0	43.0	59.0
	4	27	27.0	27.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.0	12.0	12.0
	3	38	38.0	38.0	50.0
	4	32	32.0	32.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	13	13.0	13.0	15.0
	3	40	40.0	40.0	55.0
	4	28	28.0	28.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10

Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	7

Uji Regresi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan Perpustakaan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.322	.315	3.706

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpustakaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638.070	1	638.070	46.447	.000 ^b
	Residual	1346.290	98	13.738		

Total	1984.360	99			
-------	----------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Perpustakaan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.871	1.615		8.591	.000		
Pelayanan Perpustakaan	.325	.048	.567	6.815	.000	.665	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68766775
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.039
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

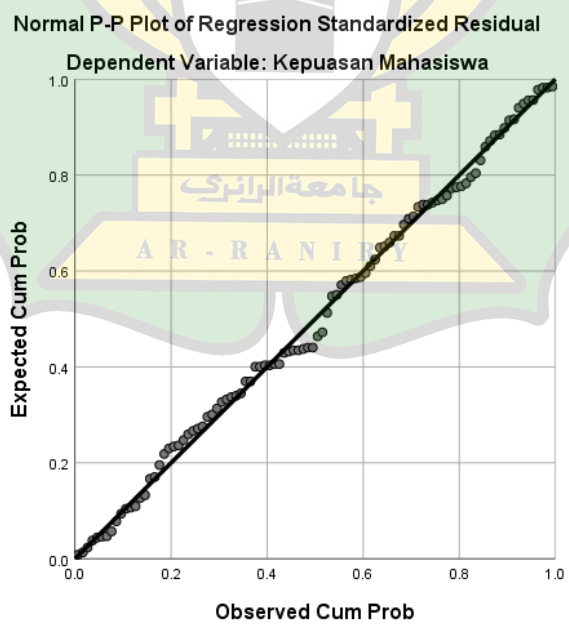
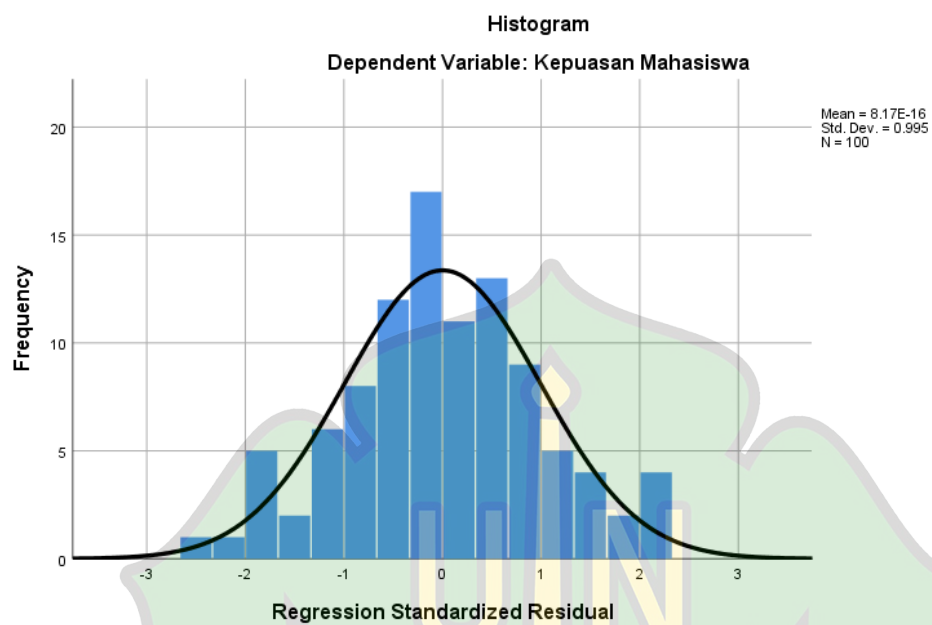
a. Test distribution is Normal.

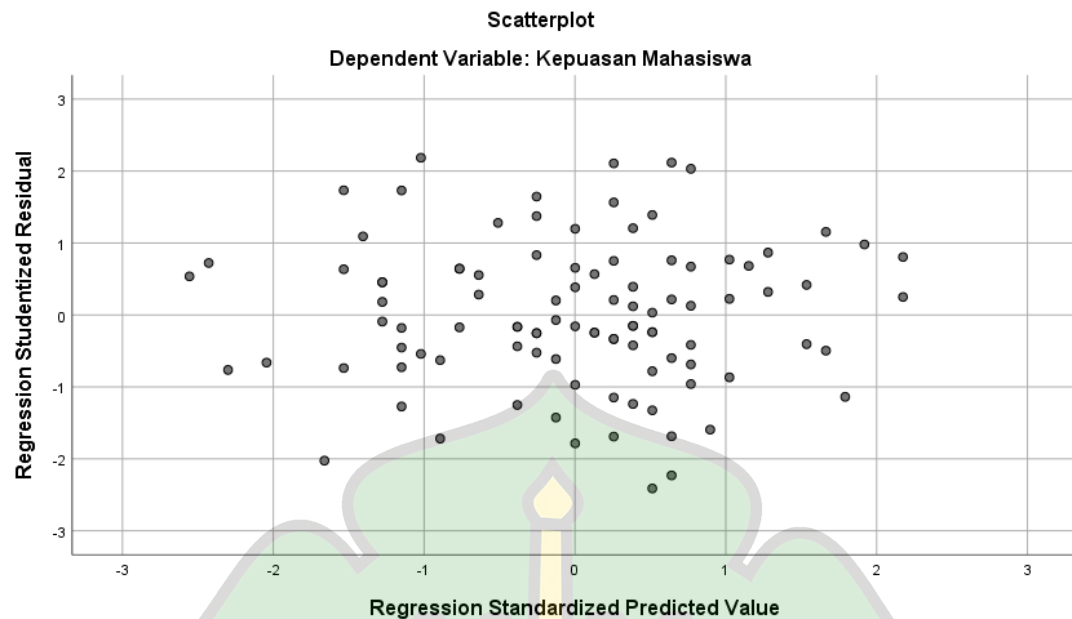
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Charts





Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Pelayanan Perpustakaan	Between Groups	(Combined)	1004.812	32	31.400	2.148	.004
		Linearity	638.070	1	638.070	43.643	.000
		Deviation from Linearity	366.743	31	11.830	.809	.738
	Within Groups		979.548	67	14.620		
	Total		1984.360	99			

Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Pelayanan Perpustakaan	Based on Mean	1.279	17	81	.227
	Based on Median	.754	17	81	.739
	Based on Median and with adjusted df	.754	17	55.247	.735
	Based on trimmed mean	1.237	17	81	.256

ANOVA

Pelayanan Perpustakaan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2432.102	18	135.117	3.021	.000
Within Groups	3622.888	81	44.727		
Total	6054.990	99			



Lampiran 7 R Tabel:

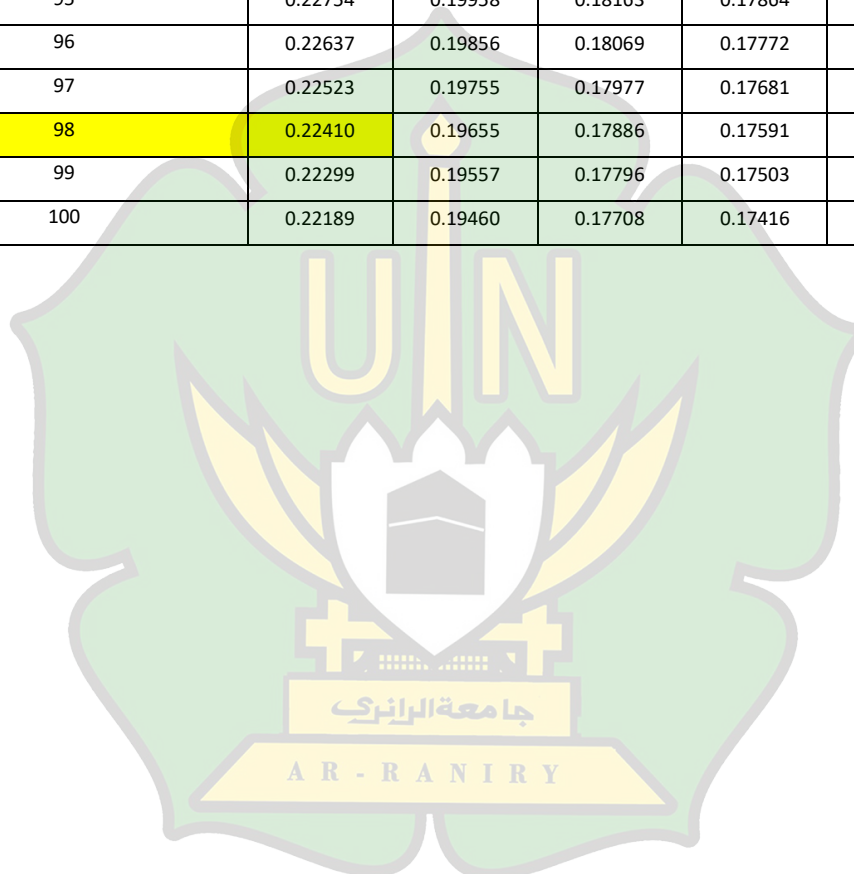
Titik Persentase Distribusi R Tabel dan T tabel ($df = N - 2$)

R TABEL					
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH					
Degree of Freedom ($df=N-2$)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834

19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132
32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259
34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292

50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062
51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269
73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649

87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449
89	0.23491	0.20610	0.18758	0.18449	0.17352
90	0.23363	0.20497	0.18654	0.18348	0.17256
91	0.23237	0.20386	0.18553	0.18248	0.17162
92	0.23114	0.20276	0.18453	0.18149	0.17069
93	0.22992	0.20169	0.18355	0.18053	0.16978
94	0.22872	0.20063	0.18258	0.17958	0.16888
95	0.22754	0.19958	0.18163	0.17864	0.16800
96	0.22637	0.19856	0.18069	0.17772	0.16713
97	0.22523	0.19755	0.17977	0.17681	0.16627
98	0.22410	0.19655	0.17886	0.17591	0.16543
99	0.22299	0.19557	0.17796	0.17503	0.16460
100	0.22189	0.19460	0.17708	0.17416	0.16378



Lampiran 8 T Tabel:

Tabel Titik Kritis Distribusi t					
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH					
df	α	T	t	t	t
		0.025	0.05	0.075	0.1
1		25.45170	12.70620	8.44896	7.91582
2		6.20535	4.30265	3.44279	3.31976
3		4.17653	3.18245	2.68077	2.60543
4		3.49541	2.77645	2.39206	2.33287
5		3.16338	2.57058	2.24228	2.19096
6		2.96869	2.44691	2.15103	2.10431
7		2.84124	2.36462	2.08973	2.04601
8		2.75152	2.30600	2.04576	2.00415
9		2.68501	2.26216	2.01270	1.97265
10		2.63377	2.22814	1.98695	1.94810
11		2.59309	2.20099	1.96633	1.92843
12		2.56003	2.17881	1.94945	1.91231
13		2.53264	2.16037	1.93537	1.89887
14		2.50957	2.14479	1.92346	1.88750
15		2.48988	2.13145	1.91324	1.87774
16		2.47288	2.11991	1.90439	1.86928
17		2.45805	2.10982	1.89664	1.86187
18		2.44501	2.10092	1.88980	1.85534
19		2.43344	2.09302	1.88372	1.84953
20		2.42312	2.08596	1.87829	1.84433
21		2.41385	2.07961	1.87339	1.83965
22		2.40547	2.07387	1.86896	1.83542
23		2.39788	2.06866	1.86494	1.83157
24		2.39095	2.06390	1.86126	1.82805
25		2.38461	2.05954	1.85789	1.82483
26		2.37879	2.05553	1.85480	1.82186
27		2.37342	2.05183	1.85193	1.81913
28		2.36845	2.04841	1.84929	1.81659
29		2.36385	2.04523	1.84683	1.81424
30		2.35956	2.04227	1.84454	1.81205

31	2.35557	2.03951	1.84240	1.81000	1.69552
32	2.35184	2.03693	1.84040	1.80809	1.69389
33	2.34834	2.03452	1.83852	1.80629	1.69236
34	2.34506	2.03224	1.83676	1.80461	1.69092
35	2.34197	2.03011	1.83511	1.80302	1.68957
36	2.33906	2.02809	1.83354	1.80153	1.68830
37	2.33632	2.02619	1.83207	1.80012	1.68709
38	2.33372	2.02439	1.83067	1.79878	1.68595
39	2.33126	2.02269	1.82935	1.79751	1.68488
40	2.32893	2.02108	1.82810	1.79631	1.68385
41	2.32672	2.01954	1.82691	1.79517	1.68288
42	2.32462	2.01808	1.82577	1.79409	1.68195
43	2.32262	2.01669	1.82469	1.79305	1.68107
44	2.32071	2.01537	1.82366	1.79207	1.68023
45	2.31889	2.01410	1.82268	1.79113	1.67943
46	2.31715	2.01290	1.82174	1.79023	1.67866
47	2.31549	2.01174	1.82084	1.78937	1.67793
48	2.31390	2.01063	1.81998	1.78855	1.67722
49	2.31238	2.00958	1.81916	1.78776	1.67655
50	2.31091	2.00856	1.81837	1.78700	1.67591
51	2.30951	2.00758	1.81761	1.78627	1.67528
52	2.30816	2.00665	1.81688	1.78558	1.67469
53	2.30687	2.00575	1.81618	1.78491	1.67412
54	2.30562	2.00488	1.81551	1.78426	1.67356
55	2.30443	2.00404	1.81486	1.78364	1.67303
56	2.30327	2.00324	1.81423	1.78304	1.67252
57	2.30216	2.00247	1.81363	1.78246	1.67203
58	2.30108	2.00172	1.81305	1.78190	1.67155
59	2.30005	2.00100	1.81249	1.78137	1.67109
60	2.29905	2.00030	1.81194	1.78085	1.67065
61	2.29808	1.99962	1.81142	1.78034	1.67022
62	2.29714	1.99897	1.81091	1.77986	1.66980
63	2.29624	1.99834	1.81042	1.77939	1.66940
64	2.29536	1.99773	1.80994	1.77893	1.66901
65	2.29451	1.99714	1.80948	1.77849	1.66864
66	2.29369	1.99656	1.80904	1.77806	1.66827
67	2.29289	1.99601	1.80860	1.77765	1.66792
68	2.29212	1.99547	1.80818	1.77724	1.66757
69	2.29137	1.99495	1.80777	1.77685	1.66724
70	2.29064	1.99444	1.80738	1.77647	1.66691

71	2.28993	1.99394	1.80699	1.77611	1.66660
72	2.28924	1.99346	1.80662	1.77575	1.66629
73	2.28857	1.99300	1.80626	1.77540	1.66600
74	2.28792	1.99254	1.80590	1.77506	1.66571
75	2.28729	1.99210	1.80556	1.77473	1.66543
76	2.28668	1.99167	1.80522	1.77441	1.66515
77	2.28608	1.99125	1.80490	1.77410	1.66488
78	2.28549	1.99085	1.80458	1.77379	1.66462
79	2.28493	1.99045	1.80427	1.77350	1.66437
80	2.28437	1.99006	1.80397	1.77321	1.66412
81	2.28383	1.98969	1.80368	1.77293	1.66388
82	2.28330	1.98932	1.80339	1.77265	1.66365
83	2.28279	1.98896	1.80311	1.77239	1.66342
84	2.28229	1.98861	1.80284	1.77212	1.66320
85	2.28180	1.98827	1.80257	1.77187	1.66298
86	2.28132	1.98793	1.80231	1.77162	1.66277
87	2.28086	1.98761	1.80206	1.77138	1.66256
88	2.28040	1.98729	1.80181	1.77114	1.66235
89	2.27996	1.98698	1.80157	1.77091	1.66216
90	2.27952	1.98667	1.80133	1.77068	1.66196
91	2.27909	1.98638	1.80110	1.77046	1.66177
92	2.27868	1.98609	1.80087	1.77024	1.66159
93	2.27827	1.98580	1.80065	1.77003	1.66140
94	2.27787	1.98552	1.80043	1.76982	1.66123
95	2.27748	1.98525	1.80022	1.76962	1.66105
96	2.27710	1.98498	1.80001	1.76942	1.66088
97	2.27673	1.98472	1.79981	1.76922	1.66071
98	2.27636	1.98447	1.79961	1.76903	1.66055
99	2.27600	1.98422	1.79941	1.76884	1.66039
100	2.27565	1.98397	1.79922	1.76866	1.66023

LAMPIRAN 9:

Angket Kepada Yth,

Saudara/Saudari/Mahasiswa/Mahasiwi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Di Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang tersebut dibawah ini:

Nama : Mutia Uswatun Hasanah
Nim : 180403070
Program Studi : Manajemen Dakwah

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”**

Jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian skripsi saja. Saya mohon kesediaan mahasiswa/i untuk mengisi kuesioner ini denganselengkap-lengkapnyadan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini. Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Banda Aceh, 19 Juli 2023
Peneliti,

Mutia Uswatun Hasanah

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama:		:	
2. Jenis Kelamin:	☐	1. Laki-laki	
	☐	2. Perempuan	
3. Jurusan/Prodi:	☐	1. Manajemen Dakwah	
	☐	2. Pengembangan Masyarakat Islam	
	☐	3. Kesejahteraan Sosial	
	☐	4. Bimbingan dan Konseling Islam	
	☐	5. Komunikasi dan Penyiaran Islam	
4. Angkatan:	☐	1. 2018	
	☐	2. 2019	
	☐	3. 2020	
	☐	4. 2021	
	☐	5. 2022	

PETUNJUK PENGISIAN

- 1) Bacalah pertanyaan kuesioner di bawah ini dengan sebaik-baiknya
- 2) Berilah tanda (✓) pada salah satu pertanyaan yang mahasiswa/i pilih:

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti mahasiswa/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2. TS (Tidak Setuju)

Berarti mahasiswa/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3. KS (Kurang setuju)

Berarti mahasiswa/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4. S (Setuju)

Berarti mahasiswa/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5. SS (Sangat Setuju)

Berarti mahasiswa/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

No	Pernyataan	Pilihan				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
	Variabel X					
1.	Reliability (Kehandalan) Karyawan perpustakaan memiliki kemampuan yang baik					
2.	Tangibles (Bukti Langsung) Suasana di dalam perpustakaan yang nyaman.					
3.	Responsiveness (Daya Tanggap) Karyawan perpustakaan dapat menanggapi keluhan dengan baik					
4.	Assurance (Jaminan) Karyawan perpustakaan yang selalu bersikap ramah.					
5.	Emphaty (Empati) Karyawan perpustakaan memberikan perhatian pada pemustaka					
	Variabel Y					
1.	Kinerja Pelayanan Layanan yang diberikan pihak perpustakaan sesuai dengan harapan yang saya inginkan					
2.	Respon terhadap keinginan pemustaka Saya berminat untuk selalu menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan kembali					
3.	kompetensi petugas Saya merekomendasikan kepada teman-teman lain untuk menggunakan perpustakaan UIN Ar-Raniry					
4.	kualitas koleksi Saya sangat senang dan puas dengan kualitas koleksi yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry					
5.	Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat Semua akses perpustakaan UIN Ar-Raniry tidak dipungut biaya					

Lampiran 10 Dokumentasi:

DOKUMENTASI PENELITIAN DI FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH



Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup:

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Mutia Uswatun Hasanah
2. Tempat / Tgl. Lahir : Tembong / 17 Desember 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 180403070
6. Kebangsaan : Warga Negara Indonesia
7. Alamat : Dusun Pasar Kota Bahagia
 - a. Kecamatan : Kuala Batee
 - b. Kabupaten : Aceh Barat Daya
 - c. Provinsi : Aceh
8. No. Telp/Hp : 081332865917

Riwayat Pendidikan

9. SD/MI : MIN 5 Aceh Barat Daya
10. SMP/MTs : MTSN 3 Aceh Barat Daya
11. SMA/MA : SMA Negeri 10 Aceh Barat Daya

Orang Tua/wali

12. Nama Ayah : H. Sulaiman
13. Nama Ibu : Alm. HJ. Irawati
14. Pekerjaan Orang Tua :
 - a. Ayah : PNS
 - b. Ibu : -
15. Alamat Orang Tua : Dusun Pasar, Desa Pasar Kota Bahagia, Kecamatan Kuala Batee, Kab. Aceh Barat Daya , Provinsi Aceh