

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh :

**Sinta Mahbengi**

**NIM. 210503112**

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



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

**2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri  
Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Bahan Studi Program Sarjana  
(S-1) Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan Oleh:**

**SINTA MAHBENGI  
NIM. 210503112**

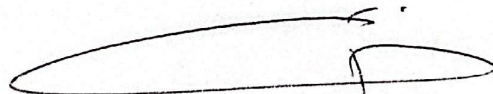
**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi (S-1) Ilmu Perpustakaan**

**Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh:**

**Pembimbing Utama**

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

**Disetujui Oleh ketua Prodi Ilmu Perpustakaan**



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.L.I.S.  
NIP.197711152009121001**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP  
LAYANAN PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan **Dinyatakan Lulus** Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

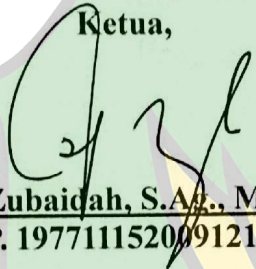
Pada Hari/Tanggal: Selasa, 27 Januari 2026 M

8 Sya'ban 1447 H

Di Darussalam-Banda Aceh

**DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Ketua,



Dr. Zubaidah, S.Ag., M.Ed.  
NIP. 197711152009121001

Sekretaris,



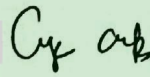
Ade Nufus, S.I.P., M.A.  
NIP. 199304042025052003

Penguji I,



Dr. Suraiya, M.Pd.  
NIP. 197511022003122002

Penguji II,



Cut Putroe Yuliana, M.IP.  
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Syarifuddin, M.Ag, Ph.D  
NIP. 197801011997031005

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sinta Mahbengi

Nim : 210503112

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Januari 2026

Yang menyatakan



Handwritten signature of Sinta Mahbengi.

Sinta Mahbengi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah rabbil 'alamin*, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini sebagai tugas akhir dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu prasyarat memperoleh gelar sarjana dalam program Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora kemudian kepada Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris sekaligus selaku Dosen Penasehat Akademik peneliti, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah menyediakan fasilitas penunjang perkuliahan dengan baik sehingga peneliti dapat menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan lancar.

2. Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Zubaidah, S.Ag., M.Ed., pembimbing tunggal, atas bantuan, bimbingan, dan dorongan yang sangat berharga, dan yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih kepada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda serta seluruh pustakawan yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan data terkait penelitian yang peneliti lakukan.
4. Terkhusus peneliti ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua peneliti ayahanda Arjuna dan Ibunda Salmiah dukungan mereka yang tak henti-hentinya telah memainkan peran penting dalam kehidupan peneliti, memberikan semangat dan ketangguhan dalam menghadapi tantangan. Kasih sayang, doa, dan motivasi tulus mereka sangat berharga bagi perjalanan hidup peneliti.
5. Kepada adik tersayang Sahdan Simahate dan Nurmadani terima kasih sudah menjadi bagian dalam proses penyusunan skripsi ini dukungan dan semangat yang kalian berikan sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada pacar tersayang Dahrul Almubaraq yang selalu memberi semangat dan dukungan baik dalam keadaan suka maupun duka.
7. Kepada sahabat-sahabat peneliti, Kiswa Siregar, Khairunnisa, Hidayanti dan Wahyu Firnanda yang telah kebersamai selama proses penyusunan skripsi ini terima kasih atas waktu, perhatian dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.

8. Kepada seluruh responden dalam hal ini mahasiswa UIN Ar-Raniry yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner.
9. Dan ucapan terima kasih kepada teman teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat peneliti hargai untuk penyempurnaan dan peningkatan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan. Sejujurnya, peneliti ini tidak mampu membalas semua orang yang telah menunjukkan kasih sayang dan dukungannya, termasuk keluarga, bapak, ibu, dan teman-teman. Peneliti berdoa semoga Allah, Yang Maha Pengasih, membalas semua kebaikan ini. Aamiin.

Banda Aceh, 27 Januari 2026

Peneliti,

A R - R A N I R Y

**Sinta Mahbengi**

NIM. 210503112

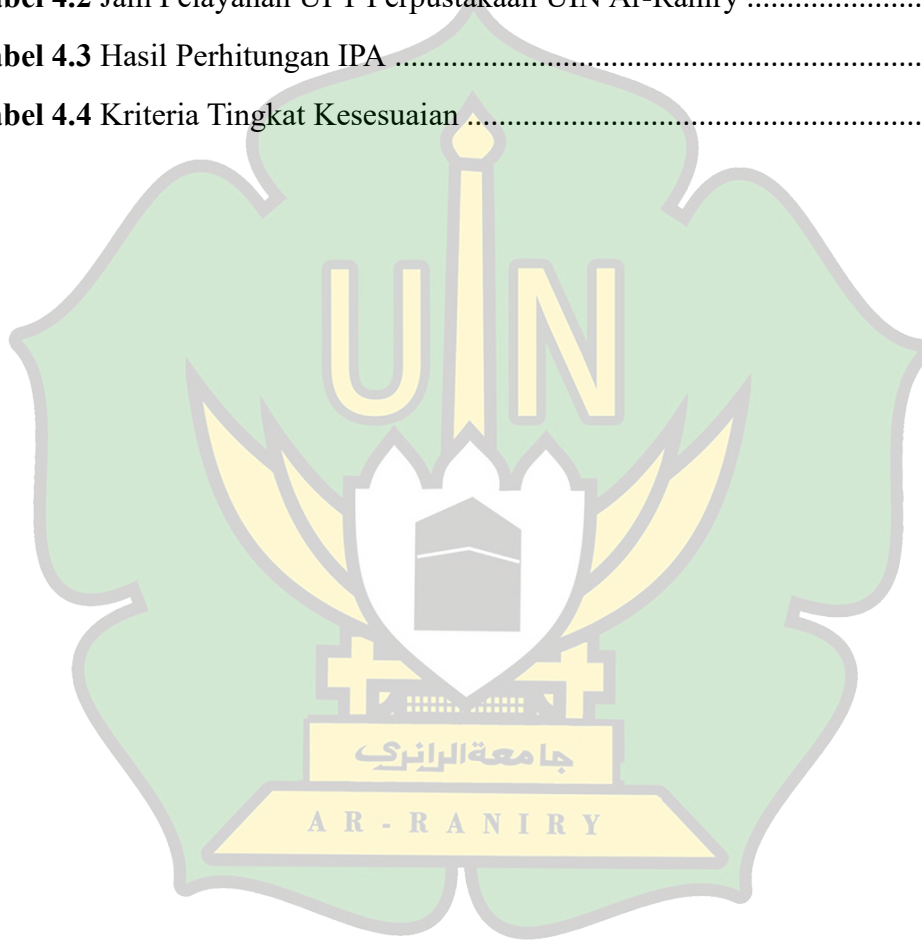
## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penjelasan Istilah.....	9
<b>BAB II</b> .....	14
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Kepuasan pemustaka.....	16
1. Definisi Kepuasan Pemustaka.....	16
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.....	18
3. Indikator Kepuasan Pemustaka.....	20
C. Layanan Perpustakaan.....	24
1. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
2. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	27
3. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan.....	28
D. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
1. Definisi Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
2. Langkah-Langkah Implementasi IPA.....	32
<b>BAB III</b> .....	38
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	38
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu.....	40

C. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
1. Kuesioner .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	50
1. Pengumpulan data .....	50
2. Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	51
<b>BAB IV</b> .....	<b>55</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PERBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	55
1. Profil UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	55
2. Visi dan Misi Perpustakaan.....	57
B. Hasil Penelitian .....	58
1. Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	58
2. Analisis Diagram Kartesius.....	63
C. Pembahasan.....	67
<b>BAB V</b> .....	<b>70</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Skala penilaian Tingkat kepentingan.....	46
<b>Tabel 3.2</b> Skala penilaian Tingkat Kinerja.....	46
<b>Tabel 3.3</b> Instrument penelitian .....	47
<b>Tabel 4.1</b> Anggota Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	56
<b>Tabel 4.2</b> Jam Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	57
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Perhitungan IPA .....	58
<b>Tabel 4.4</b> Kriteria Tingkat Kesesuaian .....	62



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Diagram Kartesius .....	34
<b>Gambar 4.1</b> Analisis Diagram Kartesius .....	63



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki serta dipertahankan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling terhadap 100 pemustaka aktif dari populasi 19.260. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja 22 atribut layanan berdasarkan lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap layanan yang di berikan oleh perpustakaan UIN Ar-Raniry, hal ini diidentifikasi dari skor nilai tingkat kesesuaian yaitu 94,30% yang dikategorikan “Tidak Sesuai”, skor di bawah 100% ini mengidentifikasi adanya gap sebesar 5,7% antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, yang berarti pemustaka belum merasa puas terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry. Berdasarkan nilai rata-rata kinerja (3,2) dan rata-rata kepentingan (3,4) yang digunakan sebagai titik tengah diagram kartesius IPA mengidentifikasi 12 atribut di kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, terutama fasilitas komputer dan internet (87,78%), 7 atribut di kuadran II yang berkinerja baik perlu dipertahankan, dan 2 atribut di kuadran III sebagai prioritas rendah. Perpustakaan UIN Ar-Raniry perlu memprioritaskan perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan kualitas layanan pustakawan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

**Kata Kunci:** kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan, analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek, termasuk paradigma masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan informasi di era digital saat ini. Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi seperti internet, kecerdasan buatan (*Artificial intelligence*), dan big data telah mengalami perkembangan baik dalam mengakses informasi, mengelola, dan menyebarkan informasi. Perpustakaan saat ini dihadapkan pada tantangan untuk memenuhi harapan pemustaka yang beralih dari sumber informasi konvensional ke bentuk digital, yang dapat memberikan akses yang cepat, mudah, dan fleksibel. Perkembangan ini terus mendorong perpustakaan untuk berinovasi dalam layanan perpustakaan dan menyesuaikan diri dengan perilaku pemustaka yang terus berkembang.<sup>1</sup>

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam dunia pendidikan, terutama di perguruan tinggi. Fungsi utama perpustakaan adalah menyediakan akses informasi yang lengkap dan terpercaya untuk mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Di dunia yang semakin mengarah ke digitalisasi, perpustakaan tidak hanya berfokus pada penyediaan buku fisik, tetapi juga menyediakan berbagai sumber daya digital,

---

<sup>1</sup> Ariska Oktavia, "Tantangan Dan Peluang: Perpustakaan Di Era Teknologi Informasi," *Dinus Library Universitas Dian Nuswantoro* 4, no. c (2024): 147–66.

seperti *e-journal*, *e-book*, dan akses informasi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.<sup>2</sup>

Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan berperan sentral sebagai jantung Universitas (*The Heart Of University*) yang memungkinkan terjadinya sirkulasi pengetahuan di seluruh elemen akademik. Perpustakaan perguruan tinggi bukan hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga berperan sebagai tempat pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat membutuhkan peran besar dari perpustakaan. Bahkan perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan perpustakaan akademik, secara fisik sekalipun pada umumnya berada di tengah-tengah perguruan tinggi yang menaunginya.<sup>3</sup>

Sebagai jantung universitas yang mendukung sirkulasi pengetahuan, kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu aspek yang menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Layanan yang baik akan mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, meningkatkan kenyamanan dalam melakukan kegiatan belajar, dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Sebaliknya, layanan yang kurang baik dapat mengurangi minat dan keinginan pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas yang ada. Oleh karena itu, penting bagi

---

<sup>2</sup> Siti Aisyah and Elva Rahmah, "Peran Perpustakaan Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang," *Sanskara Pendidikan Dan Pengajaran* 3, no. 01 (January 31, 2025): 14–25.

<sup>3</sup> Uin Sunan Kalijaga, Ilmu Perpustakaan, And Informasi Email, "Esensi Perpustakaan Sebagai Jantung Perguruan Tinggi: Ditinjau Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Difabel Uin Sunan Kalijaga Ramadhani Ginting" 5, No. 1 (2020): 69–88.

setiap perpustakaan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustakanya agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.<sup>4</sup>

Pada dasarnya, pengertian kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pemustaka dapat dihubungkan dengan kinerja yang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.<sup>5</sup> Maka dari itu, dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan, diperlukan metode yang tepat dan komprehensif untuk mendapatkan hasil yang valid dan realibel. Dalam mengukur tingkat kepuasan, terdapat macam-macam metode yang dapat digunakan. Namun, dalam penelitian ini peneliti memilih salah satu metode yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan pengalaman nyata yang dialami pengguna dengan harapan mereka terhadap layanan yang di terima.<sup>6</sup> Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 sebagai alat untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan. Seiring perkembangannya, metode ini telah banyak diterapkan diberbagai bidang, termasuk

---

<sup>4</sup> Cut Afrina et al., "Pentingnya Desain Interior Terhadap Kenyamanan Pengunjung Perpustakaan," *Jurnal Pustaka Ilmiah* 9, no. 1 (2023): 35–43.

<sup>5</sup> Vivi Sahfitri, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Ilmiah Matrik*, 2017, 79–90.

<sup>6</sup> Dina Lusianti, "Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis," *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 16, no. 1 (2017): 17–25.

pendidikan tinggi, parawisata, layanan pemerintah, toko swalayan, dan layanan bank.<sup>7</sup>

Secara teknis, Metode IPA menggunakan analisis kuadran yang terbagi berdasarkan dua konstruk utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Kemudian membentuk 4 kuadran, yaitu: kuadran I (prioritas utama) berisi atribut-atribut yang tingkat kepentingan/harapannya tinggi sedangkan tingkat kinerjanya rendah, kuadran II (mempertahankan prestasi) berisi atribut-atribut yang tingkat kepentingan dan kinerjanya tinggi, Kuadran III (prioritas rendah) berisikan atribut-atribut yang tingkat kepentingan/harapan dan kinerjanya rendah, dan kuadran IV (prioritas berlebihan) berisikan atribut-atribut yang tingkat kepentingan/harapannya rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi.<sup>8</sup>

Dalam konteks perpustakaan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat relevan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang paling penting bagi pemustaka serta menilai sejauh mana kinerja perpustakaan dalam memenuhi harapan mereka. Melalui pemetaan kuadran ini, pengelola perpustakaan dapat menentukan fokus perbaikan layanan secara tepat dan efisien, sekaligus menjaga kualitas aspek layanan yang sudah memuaskan. Dengan demikian, pengelola perpustakaan dapat memusatkan perhatian pada bidang-bidang yang memerlukan

---

<sup>7</sup> Boonyarat Phadernrod, Richard M Crowder, and Gary B Wills, "Importance-Performance Analysis Based SWOT Analysis," *International Journal of Information Management* 44 (2019): 194–203.

<sup>8</sup> Dona Adityas and Irhamah Irhamah, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)," *Jurnal Sains Dan Seni ITS* 8, no. 2 (2020): D277–83.

perbaikan, serta memastikan bahwa aspek-aspek layanan yang penting bagi pemustaka tetap terjaga dengan kualitas yang baik.

Berbagai penelitian telah membuktikan efektivitas metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam konteks perpustakaan. Salah satunya pada penelitian Mashud (2020) yang menjelaskan bahwa perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pemustaka<sup>9</sup>. Selain itu, penelitian oleh Hultari (2021) di perpustakaan IAIN Bukit Tinggi menggabungkan metode IPA dengan metode EUCS untuk menilai kepuasan pemustaka *e-library*, yang memberikan gambaran jelas mengenai aspek layanan yang perlu diprioritaskan dengan aspek yang sudah memuaskan.<sup>10</sup>

UIN Ar-Raniry sebagai Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang berupaya menjadi pusat keunggulan (*center of excellence*) dalam kajian keislaman dan sains modern membutuhkan dukungan perpustakaan yang berkualitas untuk mewujudkan visi tersebut. Perpustakaan UIN Ar-Raniry tidak hanya berfungsi sebagai penyedia sumber referensi ilmiah, tetapi juga sebagai pusat dokumentasi dan preservasi khazanah intelektual islam, khususnya yang berkembang di Aceh dan Nusantara.

---

<sup>9</sup> Ana Rizka Mashud, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Di SMA Negeri 7 Purworejo Dalam Prespektif Libqual+<sup>tm</sup>," *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 8, no. 2 (2020): 12, <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>.

<sup>10</sup> Iovi Anisa Hultari, "Analisis Sistem Informasi Pustaka (E-Library) Iain Bukittinggi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

Perpustakaan UIN Ar-Raniry saat ini sudah bertransformasi menjadi perpustakaan yang berbasis teknologi informasi (*Digital library*). Proses layanan sirkulasi menjadi lebih mudah berkat dukungan teknologi seperti fasilitas pencarian koleksi melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC). Selain itu, sebagian koleksi sudah dialihkan ke dalam bentuk basis data, seperti *e-journal*, *e-book*, sehingga dapat diakses secara online melalui jaringan internet. Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada hari Selasa, 26 Mei 2025, peneliti menemukan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) tidak diaktifkan, koleksi yang terdaftar tersedia di system OPAC ternyata tidak ditemukan di rak ketika dicari secara langsung, sehingga menyulitkan pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Pada saat yang sama, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pustakawan yang mengonfirmasi bahwa OPAC tidak diaktifkan karena dapat diakses melalui HP.<sup>11</sup> Peneliti juga mewawancarai beberapa pemustaka. Pemustaka pertama mengatakan bahwa meskipun koleksi yang dicari sudah terdaftar dalam system OPAC, koleksi tersebut sering kali tidak tersedia di rak perpustakaan, sehingga menyulitkan proses pencarian secara langsung.<sup>12</sup> Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka lainnya juga mengalami kesulitan serupa dan menambahkan bahwa ketika permasalahan ini disampaikan kepada pustakawan, mereka hanya diarahkan untuk memeriksa kembali rak koleksi tanpa mendapatkan pendampingan atau bantuan yang memadai.<sup>13</sup> Kondisi ini

---

<sup>11</sup> Ibu V, Pustakawan, *Wawancara*, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

<sup>12</sup> DHu, Pemustaka, *Wawancara*, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

<sup>13</sup> WS, Pemustaka, *Wawancara*, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

memberikan pengalaman pemustaka dan menimbulkan rasa ketidakpuasan karena kurangnya dukungan dari petugas perpustakaan.

Maka dari itu, penulis merasa perlu mengadakan pengukuran tingkat kepuasan pemustaka akan terpenuhinya kebutuhan informasi ditinjau dari sisi pelayanan di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan mengangkat judul: “**Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)***”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry berdasarkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*?
2. Apa saja atribut layanan yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dalam layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*
2. Untuk mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh pemustaka melalui analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, guna menentukan area-area yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu:

### 1. Manfaat praktis

#### a. Bagi Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengelola perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan atribut layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan, pihak pengelola dapat merumuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Hal ini juga akan membantu dalam merencanakan perbaikan dalam aspek-aspek tertentu yang dianggap kurang optimal, sehingga pengalaman pemustaka akan semakin baik.

#### b. Bagi Pemustaka

Pemustaka akan merasakan dampak positif dari hasil penelitian ini berupa peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Dengan mengetahui area yang perlu diperbaiki, pihak perpustakaan dapat menyediakan fasilitas yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Kontribusi Terhadap Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori-teori tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan

perpustakaan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai pengukuran kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dalam konteks perguruan tinggi.

b. Sebagai Panduan bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan pemustaka diberbagai lembaga perpustakaan, baik di tingkat perguruan tinggi maupun lembaga lainnya. Penelitian ini memberikan contoh tentang bagaimana mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara komprehensif, yang dapat diterapkan pada penelitian serupa di tempat lain.

### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dalam memahami karya ilmiah, penting untuk melakukan penjelasan konsep terhadap istilah-istilah kunci yang digunakan. Langkah ini diperlukan karena dalam suatu istilah dapat mengandung beberapa makna, sehingga berpotensi menimbulkan berbagai penafsiran yang dapat menghambat pemahaman menyeluruh bagi pembaca.

Adapun Istilah-istilah yang perlu penulis jelaskan adalah:

1. Kepuasan pemustaka

Menurut KBBI, istilah kepuasan mempunyai arti yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Berasal dari kata puas, berarti sudah tercapai keinginannya. Kepuasan pemustaka di definisikan sebagai wujud perasaan pengguna setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>14</sup>

Menurut Handi Irawan kepuasan pengguna adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.<sup>15</sup>

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan perasaan atau penilaian pemustaka setelah membandingkan pengalaman yang diterima dengan harapannya, yang menunjukkan tingkat pemenuhan kebutuhan atau layanan lebih baik maupun kurang dari yang diharapkan.

Kepuasan pemustaka yang dimaksud oleh peneliti adalah tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan, mulai dari proses penelusuran informasi hingga pemustaka berhasil menemukan informasi yang dibutuhkan.

---

<sup>14</sup> Sri Wiwoho Mudjanarko, Dwi Sulastri, and Atik Wahyuni, *Metode Portance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020). hlm.15.

<sup>15</sup> Handi irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2004). hlm.3.

## 2. Layanan perpustakaan

Menurut KBBI, istilah layanan diartikan sebagai cara melayani, yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Menurut Elva Rahmah layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.<sup>16</sup> Sementara itu, Sri Susmiati mengartikan pelayanan perpustakaan sebagai suatu bentuk usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan kepada para pengguna dalam menelusuri dan menemukan bahan pustaka serta informasi yang mereka butuhkan. Bantuan ini diberikan tidak hanya untuk mendukung keperluan studi atau pendidikan, tetapi juga untuk memenuhi berbagai kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan informasi dan pengetahuan.<sup>17</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah upaya memberikan informasi, fasilitas, dan bantuan kepada pemustaka agar mereka dapat memperoleh dan menelusuri bahan pustaka serta informasi yang dibutuhkan secara optimal, baik untuk keperluan studi maupun kebutuhan lainnya.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan, peran *library service* sangat luas, karena menyangkut berbagai bidang kegiatan perpustakaan. Oleh karena itu, pelayanan yang dimaksud oleh peneliti adalah layanan yang ada di

---

<sup>16</sup> Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018). hlm.25.

<sup>17</sup> Titi Kadi Sri Susmiyati, *Layanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Digital* (Depok: Rajawali Pers, 2021). hlm.35.

perpustakaan UIN Ar-Raniry, yang meliputi pelayanan pustakawan terhadap pemustaka, terutama dalam mendukung pemustaka selama proses pencarian dan pemanfaatan koleksi.

### 3. Metode *Importance Performance Analysis*

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah metode yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 dan digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan terhadap suatu produk atau layanan tertentu.<sup>18</sup>

Menurut Martila dan James dalam *Elis Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah teknik analisis yang dapat diterapkan secara mudah untuk mengukur atribut berupa tingkat kepentingan dan kinerja, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan program pemasaran yang lebih efektif.<sup>19</sup>

Merujuk beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa metode *importance performance analysis* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu produk atau layanan. Dalam penelitian ini, IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan

<sup>18</sup> Yejin Kim et al., "Derivation of Development Strategies for Autonomous Public Transportation Services Using Importance-Performance Analysis," *The Journal of The Korea Institute of Intelligent Transport Systems* 24, no. 1 (2025): 140–59. hlm.142.

<sup>19</sup> Elis Siti Nurakhmi, Dinn Wahyudin, and Damayanty, "Analisis Libqual Pada Layanan Sirkulasi Dengan Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis (IPA) Di Perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA)," *EduLibinfo : Journal of Library and Information Science* 2, no. 1 (2015): 23–33.hlm.27.

UIN Ar-Raniry, dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengidentifikasi atribut layanan yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sebaliknya, atribut dengan kepentingan tinggi dan kinerja yang baik agar tetap dipertahankan untuk menjaga kepuasan pemustaka secara keseluruhan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, untuk memberikan konteks yang lebih luas dan menunjukkan bagaimana penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Penelitian pertama yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Ithqun dengan judul “*Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry.*” Dalam penelitian tersebut, Ithqun lebih berfokus pada evaluasi kualitas layanan perpustakaan, penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*Field research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai 2,872 dengan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,75 yang menunjukkan korelasi kuat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,006 mengindikasikan bahwa hanya 0,006% kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang tersedia di Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dengan tingkat signifikansi 5% dan  $n=98$ , nilai  $F_{tabel}$  adalah 4,83, sementara  $F_{hitung}$  adalah 0,548. Karena  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti pengguna belum puas dengan layanan perpustakaan tersebut.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ithqun, “*Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan Uin Ar-Raniry*” (2020).

Penelitian kedua di lakukan pada tahun 2025 oleh Mizar Al-Baihaqy dengan judul “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus Pada Perpustakaan Iain Zawiyah Cot Kala Langsa)*”. Dalam penelitian tersebut, Mizar lebih berfokus pada kualitas layanan perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kuantitatif dan metode LibQual+ untuk mengukur kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan IAIN Zawiyah Cot Kala secara keseluruhan sangat baik dengan rata-rata 4,23, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi dimensi *library as place* memperoleh nilai tertinggi 4,43, diikuti oleh *affect of service* 4,20, dan *information control* 4,06, yang semuanya tergolong tinggi. Uji hipotesis menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  87,10, yang lebih besar dari  $t_{tabel}$ , sehingga  $H_0$  diterima, yang berarti kualitas layanan perpustakaan sangat baik pada ketiga dimensi tersebut.<sup>21</sup>

Penelitian ketiga dilakukan oleh Reni Mustika (2019) yang berjudul “*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*”. Dalam penelitian tersebut, reni lebih berfokus pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpustakaan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan berada pada katagori tinggi, dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,90 pada skala interval 3,40-4,20 (katagori “puas”). Aspek layanan yang dinilai meliputi pelayanan

---

<sup>21</sup> Al Baihaqy, M, “*Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+™: Studi Kasus Pada Perpustakaan Iain Zawiyah Cot Kala Langsa*” (2025).

perpustakaan, koleksi, tenaga perpustakaan, dan dari segi kemudahan akses, kelengkapan koleksi, kompetensi tenaga perpustakaan, maupun fasilitas yang tersedia.<sup>22</sup>

Ditinjau dari beberapa penelitian sebelumnya, telah digunakan berbagai metode untuk mengukur kepuasan dan kualitas layanan perpustakaan, seperti analisis regresi, metode Libqual, dan evaluasi tingkat kepuasan secara umum. Namun, penelitian ini berbeda karena menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang memiliki keunikan dalam mengidentifikasi secara lebih spesifik prioritas-prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja taribut layanan menurut pemustaka. Dengan metode ini, peneliti tidak hanya dapat mengukur kepuasan pemustaka, tetapi juga memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara efisien dan terfokus pada aspek yang benar-benar penting bagi pemustaka, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih aplikatif prioritas dalam pengembangan layanan perpustakaan.

## **B. Kepuasan pemustaka**

### **1. Definisi Kepuasan Pemustaka**

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan atau klien merupakan poin utama yang harus diprioritaskan. Sama halnya dengan perpustakaan sebagai sebuah organisasi yang berpengaruh di bidang layanan, kepuasan pemustaka harus benar-benar menjadi target utama ilmu perpustakaan, pelanggan

---

<sup>22</sup> Reni Mustika, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan pemustaka Di Upt Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang” (2019).

disebut sebagai pemustaka, di mana perpustakaan berperan sebagai penyedia layanan yang mewarkan jasa kepada mereka. Kepuasan pemustaka pada dasarnya serupa dengan kepuasan pelanggan, yaitu keduanya mengacu pada pemenuhan kinerja yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pemustaka.

Menurut Giese dan Cote dalam Fandy Tjiptono di jelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan.<sup>23</sup> Sedangkan Philip Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai hasil ekspektasi antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan dari produk. Jika produk gagal memenuhi harapan konsumen, konsumen akan merasa kecewa, jika harapan konsumen terpenuhi, konsumen akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas.<sup>24</sup>

Salah seorang pakar di bidang ilmu perpustakaan, Lasa Hs menyatakan bahwa kepuasan pemustaka “*User Satisfaction*” merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>25</sup> Untuk itu, pustakawan sudah seharusnya memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan pemustaka dalam aktivitas mereka di berbagai jenis layanan perpustakaan. Dengan demikian,

---

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono and Anastasia Diana, *Pelanggan Puas?; Tak Cukup!* (Yogyakarta: Andi, 2015). hlm.16.

<sup>24</sup> Philip Kotler and Gary Amrstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2001). Hlm.227.

<sup>25</sup> Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, ed. Tjokro Soenarno, 1st ed. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009). hlm.155.

sebuah perpustakaan yang sukses terkadang bukan hanya dikarekan oleh fasilitas yang lengkap, koleksi yang relevan ataupun ruangan yang mewah, tetapi juga dinilai dari seberapa baik layanan yang diberikan oleh pustakawan, inspirasi yang didapatkan oleh pemustaka dari layanan yang diberikan. Proaktifnya pustakawan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada juga merupakan penentu dari kepuasan pemustaka.

Merujuk pada beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada dasarnya adalah perasaan puas atau tidak puas yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima. tingkat kepuasan pemustaka sangat penting bagi pengelola perpustakaan karena mempengaruhi loyalitas serta minat pemustaka dalam menggunakan layanan berkelanjutan. Selain itu, kepuasan pemustaka juga menjadi indikator utama dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, sehingga fokus pada hal ini membantu perpustakaan memberikan mamfaat yang optimal bagi pemustaka.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka

Keberhasilan sebuah perpustakaan tidak hanya diukur dari jumlah koleksi yang dimiliki, tetapi juga dari seberapa puas pemustaka terhadap layanan yang diberikan dan terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka, mulai dari aspek koleksi, kualitas pelayanan, hingga fasilitas yang tersedia. Kepuasan pemustaka merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan kinerja suatu perpustakaan, kepuasan sendiri dapat dipahami sebagai kondisi

seseorang atau kelompok yang merasa terpenuhinya atas kebutuhan dan keinginannya.

Faktor kepuasan pemustaka di perpustakaan diukur berdasarkan sejauh mana perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada para pemustakanya. Dalam hal ini, kelengkapan serta kemutakhiran koleksi perpustakaan dapat dianggap sebagai faktor yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan.<sup>26</sup> Hal ini sejalan dengan pandangan Rushendi dalam Erriani Kristiyaningsih, bahwa keberhasilan layanan di perpustakaan dapat diukur dari kemampuannya dalam menyediakan bahan pustaka yang relevan, terbaru, beragam, lengkap, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik, dan yang tidak kalah penting adalah waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.<sup>27</sup>

Selain itu, Menurut Firma dalam Widya menyatakan bahwa kepuasan pemustaka juga dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Sumber daya manusia .....  
Meliputi tingkat kecanggihan atau jawaban yang diberikan, kecepatan pelayanan, serta perbandingan antara pertanyaan yang disampaikan dengan jawaban yang memuaskan.

- b. Koleksi dan bahan Pustaka

Tingkat kunjungan perpustakaan akan meningkat seiring bertambahnya kebutuhan informasi setiap harinya, oleh karena itu, perpustakaan harus

---

<sup>26</sup> Erriani Kristiyaningsih, "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian," *Media Pustakawan* 27, no. 2 (2020): 86–94.

<sup>27</sup> *Ibid.*

mampu menyediakan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi saat ini.

c. Sarana dan prasarana

Untuk memastikan kenyamanan pemustaka saat menggunakan perpustakaan, fasilitas termasuk meja, kursi AC, dan alat pencarian informasi disediakan.<sup>28</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan perpustakaan sangat bergantung pada tingkat kepuasan pemustaka, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kelengkapan dan relevansi koleksi, serta fasilitas yang memadai. Faktor-faktor ini menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman kepuasan yang memuaskan bagi pemustaka. Sehingga perpustakaan harus tetap fokus pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustakanya.

3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka merupakan langkah penting untuk menilai sejauh mana pemustaka merasa puas terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan yang telah disediakan. Berbagai metode dan indikator telah dikembangkan oleh para ahli untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai instrumen dalam pelaksanaan penelitian.

---

<sup>28</sup> Widya Norjannah, "Pengaruh Manajemen Kinerja Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru," *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 11, no. 2 (2023): 129–40, <https://doi.org/10.18592/pk.v11i2.9823>.

Adapun menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Lisa Maghfiroh, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kepuasan pengguna yaitu:

- a. Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu bukti dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti langsung yang dimiliki seperti fasilitas Gedung, layout ruangan dan penampilan pustakawan
- b. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan dengan yang telah ditetapkan.
- c. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan dan jaminan seperti keamanan dapat memeberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pemustaka dalam menilai perpustakaan tersebut.
- d. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pemustaka dan menolong permasalahan pemustaka.
- e. Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pemustaka dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pemustaka dan menarik minat pemustaka untuk menggunakan jasa pelayanan yang

telah diberikan serta mendengarkan keluhan dan keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.<sup>29</sup>

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, Irawan dalam Elizabeth menyatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat di ukur dengan beberapa indikator berikut:

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Jika informasi yang diberikan oleh perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan pemustaka merasa keinginannya terpenuhi maka akan mendatangkan perasaan puas dari pemustaka.

b. Totalitas dalam memberikan layanan

Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang totalitas dengan berusaha memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara lengkap.

c. Kesenangan dan kenyamanan

Ketika pemustaka merasa mudah dalam menggunakan system informasi maka pemustaka akan merasa senang dan nyaman perasaan pemustaka inilah yang disajikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pemustaka.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Lisa Novianni Maghfiroh and Hilda Syaf'aini Harefa, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang," *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3, no. 1 (2019): 50–64.

<sup>30</sup> Elizabeth Haloho, Idahwati Idahwati, and Hilda Syaf'aini Harefa, "Pengaruh Faktor Responsiveness Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia," *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)* 3, no. 1 (2021): 74–88.

Sementara itu, Riyanto yang dikutip oleh Elva Rahmah menyatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan dapat di ukur melalui beberapa indikator:

a. Kinerja pelayanan

Kinerja pelayanan yang baik mencakup kecepatan dan ketepatan pustakawan dalam melayani pemustaka, seperti membantu pemustaka dalam mencari koleksi dan membantu proses pemustaka dalam meminjam dan mengembalakan koleksi

b. Responsive

Kesetiaan dan kesigapan pustakawan dalam membantu pemustaka, seperti sikap pustakawan yang ramah dan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan pemustaka

c. Kompetensi pustakawan

Pengetahuan dan keterampilan pustakawan, seperti memberikan informasi yang tepat dan akurat, membantu pemustaka dalam menggunakan katalog atau database, dan memberikan rekomendasi buku yang relevan kepada pemustaka.

d. Akses informasi yang mudah

Kemudahan pemustaka dalam mengakses atau menemukan informasi yang dibutuhkan, seperti kemudahan dalam mengakses katalog, tata letak koleksi yang jelas, serta ketersediaan akses internet.

e. Ruangan dan dan peralatan nyaman

Ruangan dan peralatan yang nyaman mencakup kebersihan, pencahayaan yang baik, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer, meja dan kursi.<sup>31</sup>

Meninjau beberapa uraian indikator di atas, peneliti memilih menggunakan teori Zeithaml dan Bitner dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka, karena dengan teori tersebut peneliti dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang menjadi kekuatan maupun kelemahan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Oleh karena itu, penggunaan dimensi tersebut sebagai indikator dalam penelitian dapat meningkatkan validitas dan reabilitas hasil pengukuran kepuasan pemustaka, sekaligus membantu perpustakaan dalam menentukan prioritas perbaikan layanan yang berdampak positif bagi pemustaka.

### C. Layanan Perpustakaan

#### 1. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia Pendidikan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai gudang buku, melainkan sebagai pusat sumber daya informasi yang dapat mendukung pelaksanaan fungsi dasar perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi.

---

<sup>31</sup> Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang," *Jurnal Palimpsest* 4, no. 2 (2015).

Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi dilingkungan perguruan tinggi (mahasiswa dan dosen), melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menunjang penelitian. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu dilengkapi bahan pustaka referensi pada semua tingkat akademis dan disediakan ruang diskusi serta jasa peminjaman.<sup>32</sup>

Layanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa jenis layanan yang disediakan untuk pemustaka, diantaranya adalah:

a. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi untuk pengguna.

b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

c. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi ini merupakan suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan.

d. Layanan informasi koleksi terbaru

Layanan informasi koleksi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesediaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera

---

<sup>32</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2020). hlm.34.

mungkin kepada pengguna, sehingga pengguna mengetahui perkembangan keadaan koleksi/ informasi terbaru.

e. Layanan koleksi

Layanan koleksi merupakan layanan yang melayani berbagai jenis koleksi yang ada dipergustakaan, koleksi tersebut yaitu: Layanan koleksi umum.

- 1) Layanan koleksi terbitan berkala
- 2) Layanan koleksi digital
- 3) Layanan koleksi referensi
- 4) Layanan koleksi khusus
- 5) Layanan koleksi tugas akhir/ karya ilmiah

f. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca ini berupa penyediaan fasilitas untuk membaca di ruang-ruang perpustakaan. Biasanya fasilitas ini disediakan berbagai jenis koleksi, meja, kursi, penerangan, ruang diskusi, komputer penelusuran (OPAC), wifi, AC, dan toilet.

g. Layanan workstation dan multimedia

Layanan workstation dan multimedia adalah layanan yang menyediakan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Jakarta: Graha Pustaka, 2005). hlm.87.

Melalui beberapa layanan yang tersedia di perpustakaan, mahasiswa dapat mengakses berbagai sumber daya yang dapat mendukung kegiatan akademik, membantu memenuhi kebutuhan informasi, serta menyediakan lingkungan yang nyaman untuk membaca dan berdiskusi. Dengan tersedianya layanan yang beragam, perpustakaan perguruan tinggi dapat menjadi pusat sumber informasi bagi civitas akademika.

Mengacu pada penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi mahasiswa dan dosen. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi harus terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pemustaka dan berkontribusi secara optimal dalam pengembangan akademik.

## 2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Pentingnya sebuah kualitas dalam berbagai bidang tidak dapat sangkal, kualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada elemen-elemen yang membentuknya. Para ahli mencoba merumuskan definisi kualitas, salah satunya adalah Goetsch Davis dalam Elva Rahmah yang berpendapat bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini davis menegaskan bahwa kualitas bukan

hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa melainkan juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.<sup>34</sup>

Menurut Zeithaml dalam Ali mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian pelanggan dari keseluruhan keunggulan layanan.<sup>35</sup> Dengan kata lain, pentingnya sebuah kualitas layanan tidak hanya terbatas pada hasil akhir dan seberapa banyak koleksi yang dimiliki, akan tetapi layanan perpustakaan dikatakan berkualitas apabila perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Melalui pemahaman dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan konsep menyeluruh yang melibatkan berbagai elemen penting, bukan hanya pada hasil akhir produk atau jasa. Penilaian kualitas layanan sangat bergantung pada sejauh mana kebutuhan dan harapan pemustaka terpenuhi secara efektif.

### 3. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam upaya memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal adalah dengan mengukur kualitas layanan. Pengukuran ini tidak hanya membantu perpustakaan memahami kekuatan dan kelemahan mereka, tetapi juga memungkinkan perpustakaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman pemustaka. Menurut Huaman Huriate dalam Maria menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi

<sup>34</sup> Elva Rahmah, Marlina, and Gustina Erlianti, *Manajemen Perpustakaan* (Depok: Rajawali Pers, 2019). hlm.42.

<sup>35</sup> Ali Ramezani Ghotbabadi, Setareh Feiz, and Rohaizat Baharun, "Service Quality Measurements: A Review," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 5, no. 2 (2015): 267–86, <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>.

berdasarkan Libqual+ yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

- a. Perpustakaan sebagai ruang (*Library as a space*) yaitu perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan fasilitas yang nyaman, serta melayani pemustaka dengan tulus dan memberikan layanan terbaik dengan fasilitas yang baik dari aspek kenyamanan maupun keamanan.
- b. Akses ke informasi (*Access to information*) yang berkaitan dengan ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi perpustakaan yang dimiliki.
- c. Kontrol pencarian (*Personal search control*) yaitu konsep yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan koleksi dan informasi secara mandiri, seperti halaman web perpustakaan, system pencarian katalog online perpustakaan (OPAC)
- d. Staf perpustakaan (*Staff performance*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, seperti menilai kesediaan, kebaikan, pengetahuan, orienasi dan kepercayaan staf perpustakaan.<sup>36</sup>

Teori Libqual+ secara efektif mengaris bawahi bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya bergantung pada fasilitas, tetapi juga pada intraksi antara pustakawan dan pemustaka. Dalam teori ini pustakawan menjadi hal yang sangat penting, karena pustakawan adalah inti utama dari

---

<sup>36</sup> María Elena Gómez-Cruz, Victor Harari-Betancourt, and Genoveva Vergara-Mendoza, "Quality Indicators and User Satisfaction in University Libraries," *The Journal of Academic Librarianship* 46, no. 6 (2020): 102230.

sebuah pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik pemustaka akan merasa kepuasannya terpenuhi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat dimensi Libqual+ saling berkaitan dan memberikan gambaran holistic mengenai pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Penggunaan indikator-indikator ini memungkinkan perpustakaan untuk melakukan analisis yang objektif dan sistematis terhadap berbagai aspek layanannya, mulai dari fasilitas fisik sehingga kompetensi sumber daya manusia.

#### **D. Metode *Impertance Performance Analysis* (IPA)**

##### **1. Definisi Metode *Impertance Performance Analysis* (IPA)**

Dalam usaha untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, berbagai metode telah dikembangkan untuk menganalisis dan mengevaluasi kepuasan pemustaka. Metode-metode ini membantu perpustakaan dalam memahami persepsi pemustaka, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam semua jenis layanan perpustakaan. Salah satu metode yang efektif dan banyak digunakan adalah *Impertance Performance Analysis* (IPA).

Metode *Impertance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah Metode yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 dan digunakan untuk merumuskan strategi perbaikan dengan mempertimbangkan tingkat

kepentingan serta tingkat kepuasan terhadap suatu produk atau layanan tertentu.<sup>37</sup>

Menurut Martilla dan James *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik yang mudah diterapkan untuk mengukur atribut kepentingan dan kinerja yang dapat membantu pengembangan program pemasaran yang efektif. IPA bermanfaat karena mengkaji kedua sisi konsumen, yaitu atribut kepentingan dan penilaian kinerja atribut tersebut, sehingga memberikan wawasan yang jelas tentang aspek pemasaran yang membutuhkan perhatian lebih atau yang sudah berjalan dengan baik maupun yang mungkin berlebihan.<sup>38</sup> Sedangkan Menurut Ruhimat dalam Anggraeni metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.<sup>39</sup> Metode IPA banyak dikenal dan diterapkan di berbagai bidang studi karena kemudahannya dalam penerapan serta hasil analisisnya yang mempermudah pengajuan saran perbaikan kinerja.

Dalam konteks perpustakaan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengavaluasi aspek-aspek layanan yang dianggap penting oleh pemustaka dan membandingkannya dengan kinerja

---

<sup>37</sup> Kim et al., "Derivation of Development Strategies for Autonomous Public Transportation Services Using Importance-Performance Analysis." hlm.142.

<sup>38</sup> John A Martilla and John C James, "Importance-Performance Analysis," *Journal of Marketing* 41, no. 1 (1977): 77–79.

<sup>39</sup> Lulu Dian Anggraeni, Panji Deoranto, and Dhita Morita Ikasari, "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index," *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri* 4, no. 2 (2015): 74–81.

layanan yang dirasakan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan layanan secara efektif dan efisien.

## 2. Langkah-Langkah Implementasi IPA.

Analisis kepuasan pemustaka merupakan langkah yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan Penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memudahkan perpustakaan dalam mengukur dan membandingkan tingkat kepentingan atribut layanan dan kinerja pustakawan yang dirasakan oleh pemustaka. Oleh karena itu, dalam penerapannya melibatkan beberapa tahapan penting yang harus dilakukan secara sistematis untuk memperoleh hasil analisis yang akurat dan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

### a. Identifikasi atribut layanan

Atribut layanan ditentukan berdasarkan teori layanan perpustakaan, hasil observasi lapangan, serta hasil kajian pustaka untuk merepresentasikan aspek-aspek layanan yang penting bagi pemustaka, seperti kompetensi pustakawan, ketersediaan koleksi, kemudahan akses informasi, dan kenyamanan ruang membaca.

### b. Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka dengan skala likert untuk mengukur tingkat kepentingan (*Importance*) atribut layanan, dan tingkat kinerja (*performance*) yang dirasakan pemustaka terhadap atribut layanan tersebut. Untuk

memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah layak untuk digunakan, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas.

c. Mengolah data menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA)

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan melakukan olah data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

- 1) Tingkat kesesuaian >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan sangat memuaskan konsumen.
- 2) Tingkat kesesuaian =100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Artinya pelayanan telah memuaskan konsumen.
- 3) Tingkat kesesuaian <100%, berarti kualitas pelayanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan konsumen.<sup>40</sup>

Rumus yang digunakan yaitu :

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Dimana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

---

<sup>40</sup> Nidya Wisudawati et al., "Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 8, no. 1 (2023): 32–39,

$X_i$  = Skor tingkat kinerja

$Y_i$  = Skor tingkat kepentingan

d. Analisis Diagram Kartesius

Setelah mendapatkan nilai tingkat kesesuaian, Langkah selanjutnya adalah menentukan nilai Tengah dari sumbu X (Tingkat kinerja) dan sumbu Y (Tingkat kepentingan), yaitu dengan menghitung mean tingkat kinerja keseluruhan ( $\bar{X}$ ) dan mean tingkat kepentingan keseluruhan ( $\bar{Y}$ ), untuk n (jumlah/banyaknya atribut)

Rumus yang digunakan yaitu:

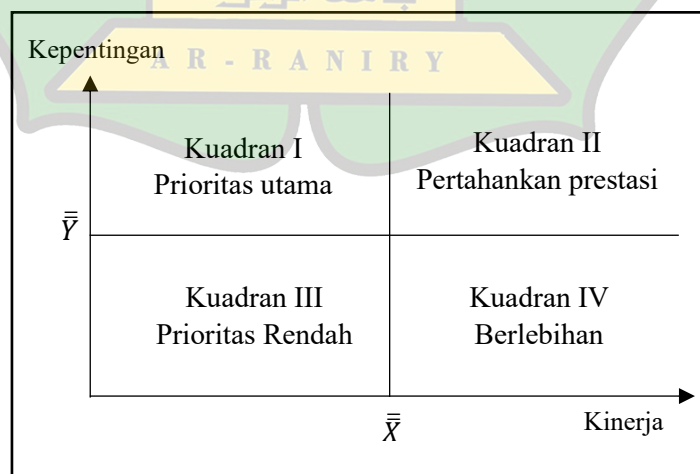
- 1) Mean tingkat harapan untuk keseluruhan atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

- 2) Mean tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

**Gambar 2.1** Diagram Kartesius



e. Pemetaan Dalam Matriks IPA

Hasil perhitungan tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam matriks *Importance Performance Analysis* (IPA).<sup>41</sup> Martilla dan James menjelaskan tentang empat kuadran dalam matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

1) Kuadran I (Prioritas utama)

Kuadran ini merupakan prioritas utama dimana terdiri atas atribut-atribut yang penting menurut pemustaka, tetapi faktanya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Langkah-langkah yang dapat diambil perpustakaan adalah dengan melakukan perbaikan secara konsisten terhadap atribut tersebut, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran untuk mempertahankan prestasi yang telah baik, dimana terdiri dari atribut yang dianggap penting oleh pemustaka dan pelaksanaannya telah baik. Atribut-atribut yang tercakup ke dalam kuadran ini haruslah tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III termasuk ke dalam prioritas rendah yang memiliki elemen-elemen dengan kinerja yang dianggap rendah atau tidak

---

<sup>41</sup> Christian David Parengkuan et al., "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kinerja Warkop Kemang Manado," *Agrirud* 2, no. 2 (2020): 154–64.

dianggap atau diharapkan oleh pemustaka hal yang sangat penting.

#### 4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan kuadran yang prioritasnya dianggap tidak terlalu penting dan tidak diharapkan oleh pemustaka secara keseluruhan. perpustakaan diharapkan mengalokasikan sumber daya yang sesuai ke elemen lain yang memiliki prioritas lebih tinggi.<sup>42</sup>

Langkah-langkah yang sistematis dalam penerapan metode IPA sangatlah membantu perpustakaan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan. Dengan membandingkan harapan pemustaka dengan kinerja atribut layanan, perpustakaan dapat secara tepat mengetahui aspek mana yang sudah memuaskan dan harus dipertahankan, serta aspek mana yang perlu diperbaiki. Analisis diagram kartesius dan pemetaan matriks IPA mempermudah gambaran hasil evaluasi.

Dengan demikian, penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menawarkan pendekatan yang efektif dalam manajemen kualitas layanan perpustakaan. Melalui identifikasi atribut layanan yang tepat, pengumpulan data yang valid dan reliabel, serta analisis yang sistematis, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka secara berkelanjutan. Strategi yang dihasilkan dari pemetaan matriks IPA menjadi

---

<sup>42</sup> A Rizal Rifandi et al., "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis)" 01, no. 03 (2024): 228–36.

panduan praktis bagi perpustakaan dalam mengalokasikan sumber daya secara efisien, sehingga pelayanan tidak hanya memenuhi harapan pemustaka tetapi juga memacu peningkatan kualitas secara keseluruhan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif berarti data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengukur dan memaparkan fenomena secara numerik. Sugiyono mengemukakan bahwa dikatakan metode kuantitatif karena pada penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.<sup>43</sup>

Jenis penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang jelas dan terstruktur mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, serta menggambarkan persepsi pemustaka secara objektif. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepentingan serta kinerja berbagai atribut layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry banda aceh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). R - R A N I R Y

Rancangan penelitian ini merupakan serangkaian langkah dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna mengidentifikasi variable-variabel yang menjadi fokus penelitian. Setiap komponen dan tahapan penelitian diawali dengan permasalahan yang diangkat, sehingga rancangan

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012). hlm.16.

penelitian ini disusun berdasarkan permasalahan tersebut dimulai dengan pengajuan proposal.

Penulis terlebih dahulu melakukan penelitian awal dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pustakawan dan beberapa pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini penulis lakukan guna mendapatkan data awal terkait permasalahan yang ada dalam layanan perpustakaan, Kemudian, sebelum turun ke lapangan, penulis menentukan populasi dan sampel penelitian serta merancang instrument penelitian berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada 100 responden pemustaka yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator dari lima dimensi kepuasan pemustaka menurut teori Zeithaml dan Bitner, dengan menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dan masing-masing atribut layanan.

Selanjutnya penulis mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner pada responden yang telah ditentukan. Setelah data terkumpul, penulis menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghitung tingkat kesesuaian, menentukan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja, serta memetakan analisis hasil ke dalam diagram kartesius IPA yang komprehensif menjadi empat kuadran. Hasil analisis ini kemudian diinterpretasikan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, atau tidak menjadi prioritas.

Terakhir, penulis melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis IPA yang telah dilakukan, dimana pembahasan tersebut sudah terangkum

hasil yang didapatkan oleh penulis pada objek penelitian, serta menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah yang penulis teliti mengenai tingkat kepuasan pemustaka dan atribut layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dipergustakaan UIN Ar-Raniry.

## **B. Lokasi dan Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry, yang beralamat di Jalan Syekh Abdul Rauf, Kopelma Darussalam, Banda Aceh, 23111, Indonesia. Penelitian ini berlangsung dari tanggal 08 September sampai dengan 20 September 2025. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat layanan informasi yang melayani kebutuhan akademik bagi civitas akademika. Selain itu, perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki fasilitas yang lengkap dan sering digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan pemustaka lainnya sehingga relevan untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merujuk pada keseluruhan elemen atau unit yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan variabel yang diteliti dan dapat diukur secara statistik. Menurut Yudha populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>44</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang menggunakan layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry, Banda Aceh. Populasi ini mencakup seluruh mahasiswa yang aktif memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Berdasarkan data yang ada, populasi berjumlah 19.260 orang.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau dianalisis. Menurut Yudha sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>45</sup> Dengan kata lain, Sampel juga dapat didefinisikan sebagian dari populasi yang dipilih melalui metode tertentu dengan tujuan agar dapat mewakili seluruh populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang dijadikan sebagai responden, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = ukuran populasi

$e$  = *margin of error* (kesalahan pengambilan yang masi bisa ditoleransi yaitu 0,1 atau 10%)

<sup>44</sup> Yudha Anggit Jiwantoro, Ni Putu Dian Ayu Anggreani, and Maruni Wiwin Diarti, *Metode Penelitian Dan Statistik* (Jakarta: CV. Trans Info Media, 2023). hlm. 28.

<sup>45</sup> *Ibid.*

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = \frac{19.260}{1+19.260(0,1)^2} = \frac{19.260}{1+19.260(0.01)} = \frac{19.260}{193} = 99,4$$

Dibulatkan menjadi 100.

Merujuk pada hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin di atas, dari total populasi 19.260 orang diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Teknik *Purposive Sampling* atau *judgement sampling* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan kriteria yang dikehendaki peneliti berdasarkan tujuan penelitian.<sup>46</sup> Dengan kata lain, teknik *Purposive Sampling* memungkinkan peneliti untuk memilih sampel yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan peneliti. Adapun kriteria sampel yang di ambil pada penelitian ini adalah:

- a. Sampel merupakan pemustaka aktif perpustakaan UIN Ar-Raniry
- b. Sampel sudah pernah memanfaatkan layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry.

---

<sup>46</sup> *Ibid.*

## D. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi serta memastikan ketepatan dan konsistensi suatu instrument pengukuran dalam mengukur aspek yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dianggap valid apabila setiap butir pertanyaan didalamnya mampu berfungsi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan dan mengetahui fenomena yang ingin diukur. Selanjutnya, kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$ .<sup>47</sup>

Penelitian ini menggunakan uji validitas konstruk sebagai langkah awal untuk memastikan bahwa instrumen yang dipakai benar-benar mengukur konstruk atau konsep yang menjadi fokus penelitian. Validitas Konstruk atau disebut pula *logical validity* merupakan validitas yang dibangun berdasarkan teori, atau devinisi konseptual yang kuat.<sup>48</sup> Validitas konstruk mengacu pada sejauh mana sebuah alat ukur mampu mencerminkan teori yang dijadikan dasar penyusunan instrument, serta mampu mengukur variable yang dimaksud secara tepat.

Setelah memastikan validitas konstruk alat ukur, penelitian ini tidak melakukan uji validitas statistik ulang terhadap setiap butir pernyataan. Hal ini disebabkan instrument yang digunakan merupakan adaptasi dari teori

---

<sup>47</sup> Esi Rosita, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan* 4, no. 4 (2021): 279–84.

<sup>48</sup> Abdul Hakim, *Analisis Data Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jatim: Empatdua Media, 2021).

Zethaml dan Bitner, di mana setiap butir pernyataan telah diakui validitas secara luas berdasarkan banyak penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Niwawan Dewintara Ayuni ddk (2019).<sup>49</sup> Dengan demikian, instrument ini secara inheren dianggap valid, sehingga pengujian ulang uji validitas tidak diperlukan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian merupakan prosedur yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat di anggap reliabel atau tidak.<sup>50</sup> Uji reliabilitas sangat penting dalam penelitian karena memastikan bahwa intrumen yang digunakan menghasilkan data yang konsiten dan stabil dari waktu ke waktu, sehingga mendukung validitas internal penelitian dan mengalirkan interprestasi hasil.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas juga tidak dilakukan secara empiris, karena instrument ini memiliki validitas konstruk yang kuat, instrument tersebut secara otomatis dianggap reliabel. Asumsi ini didasarkan pada prinsip bahwa intrumen yang secara teoritis valid dan konsisten akan menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan. Dengan kata lain, kekuatan teori yang mengdasarnya sudah cukup untuk menjamin konsistensi pengukuran.

<sup>49</sup> Ni Wayan Dewinta Ayuni, Wayan Hesadijaya Utthavi, and AA. Istri Raka Wahyuni, "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali," *Epigram* 16, no. 2 (2019): 111–20, <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.1972>.

<sup>50</sup> Rosita, Hidayat, and Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial."

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategi dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang akurat dan representatif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk memperoleh tanggapan dari responden. Responden diminta memberikan jawaban yang dapat diukur, baik melalui opsi jawaban yang telah ditentukan maupun kolom tanggapan bebas. Instrumen ini dirancang untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih luas dalam penelitian kuantitatif. Pertanyaan dalam kuesioner dapat bersifat tertutup, dengan pilihan jawaban yang telah disediakan, atau terbuka, yang memungkinkan responden menyampaikan tanggapan secara bebas.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan angket/kuesioner berupa pernyataan kepada 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Angket/kuesioner tersebut disusun dalam format pernyataan tertutup dengan pilihan jawaban yang telah disediakan, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai tujuan angket/kuesioner ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

---

<sup>51</sup> M Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.

Penyebaran sampel dilakukan melalui aplikasi WhatsApp kepada pemustaka perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai penelitian.

Angket/kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengukur dua konstruk utama yaitu:

- a. Tingkat kepentingan (*Importance*) dalam pernyataan ini, responden dapat memilih jawaban alternatif yang terdapat empat pilihan

**Tabel 3.1** Skala penilaian Tingkat kepentingan

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Sangat penting	4
Penting	3
Kurang penting	2
Tidak penting	1

- b. Tingkat kinerja (*Performance*) dalam pernyataan ini, responden dapat memilih jawaban alternatif yang terdapat empat pilihan.

**Tabel 3.2** Skala penilaian Tingkat Kinerja

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Sangat baik	4
Baik	3
Kurang baik	2
Tidak baik	1

Pada proses penyusunan kuesioner mencakup penentuan pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator variabel penelitian, dalam penelitian ini, kuesioner dirancang berdasarkan indikator yang dapat mewakili semua layanan yang ada diperpustakaan. Adapun indikator yang mencakup seluruh layanan perpustakaan tersebut diambil dari teori Zeithaml dan Bitner. Instrument penelitian ini dikembangkan dengan 22 pernyataan dari 5 dimensi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan, yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*).

**Tabel 3.3** Indikator penelitian

Dimensi	Atribut
Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	1) Penataan rak koleksi fisik perpustakaan rapi dan memudahkan pencarian koleksi.
	2) Fasilitas seperti komputer dan internet yang tersedia dapat dipergunakan dan mudah digunakan oleh pemustaka.
	3) Ketersediaan katalog online (OPAC) di perpustakaan sudah mencukupi dan dapat diandalkan.
	4) Fasilitas gedung perpustakaan sudah mencukupi dan mendukung kenyamanan pemustaka

	5) Penampilan pustakawan selalu rapi dan profesional saat memberikan layanan
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1) Pustakawan memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan SOP perpustakaan.
	2) Informasi terkait koleksi yang dicari selalu akurat dan dapat dipercaya.
	3) Pustakawan sangat handal dalam menyampaikan informasi.
	4) Pustakawan memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1) Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya terkait koleksi dan layanan.
	2) Pemustaka merasa aman dan nyaman menggunakan layanan perpustakaan.
	3) Pustakawan memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem dan koleksi perpustakaan.
	4) Keamanan dan kenyamanan fasilitas perpustakaan, seperti

	loker untuk menyimpan barang pribadi, terjaga dengan baik.
<p>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	1) Pustakawan selalu siap membantu pemustaka dengan cepat mencari informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan.
	2) Pustakawan sigap menangani masalah atau hambatan yang dialami pemustaka
	3) Pustakawan memberikan bantuan langsung saat pemustaka kesulitan menemukan koleksi di rak.
	4) Pustakawan peduli dan menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemustaka terkait kebutuhan informasi.
	5) Pustakawan adil dalam memeberikan akses dan pemamfaatan layanan kepada seluruh pemustakas.
<p>Empati (<i>Empathy</i>)</p>	1) Pustakawan selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
	2) Pustakawan melayani pemustaka dengan ramah dan penuh perhatian saat pemustaka menghadapi

	kesulitan dalam mencari informasi.
	3) Pemustaka merasa didukung secara pribadi ketika menghadapi kendala di perpustakaan.
	4) Perpustakaan menyediakan layanan jam yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang beragam.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah data penelitian, mencakup penggunaan alat-alat statistik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.<sup>52</sup> Oleh karena itu, mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik data yang dipilih harus mampu mengolah data numerik secara statistik untuk menghasilkan interpretasi yang objektif dan dapat digeneralisasi. Tahapan yang dilakukan dalam analisis data penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan data

Setelah angket dibagikan, maka akan dikembalikan ke penulis untuk ditinjau dan di analisis, kemudian data diolah melalui beberapa tahap yaitu:

- a. Pemeriksaan (*Editing*) proses ini melibatkan pemeriksaan setiap kuesioner yang telah diisi oleh responden, di mana peneliti memeriksa

<sup>52</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2017). hlm. 174.

kembali jawaban responden untuk memastikan bahwa seluruh pernyataan telah dijawab dengan lengkap dan tidak ada data yang terlewat.

- b. Pengkodean (*Coding*) pada tahap ini, setiap angket yang diperoleh dari pernyataan dalam kuesioner diberikan kode untuk mempermudah proses analisis data. Peneliti memberikan kode numerik sesuai kategori, seperti sangat penting diberi kode 4, penting 3, kurang penting 2, tidak penting 1. Selain itu, peneliti juga mengkodekan pernyataan berdasarkan dimensi, seperti pernyataan tentang kepentingan diberi kode I1, I2, dan seterusnya. Sedangkan pernyataan tentang kinerja diberi kode P1, P2, dan seterusnya, sehingga memudahkan pengelompokan dan analisis data secara sistematis.
- c. Tabulasi pada proses ini, data yang sudah diberi kode kemudian disusun ke dalam sebuah tabel untuk mempermudah pengorganisasian data dan mendukung analisis yang akurat. Peneliti memasukkan data tersebut ke dalam perangkat lunak statistik seperti *Microsoft Excel* dan SPSS agar proses pengolahan serta analisis data dapat dilakukan dengan lebih mudah dan tepat.

## 2. Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Setelah data dikumpulkan dan melalui tahap pemeriksaan, pengkodean, dan tabulasi, data di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis tingkat kepuasan pemustaka

terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry. Adapun tahapan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengolahan data kuesioner

Data yang diperoleh dari 100 responden akan diolah menggunakan software SPSS versi 23. Setiap responden memberikan penilaian terhadap 22 atribut layanan perpustakaan pada dua konstruk utama:

- 1) tingkat kepentingan (Y) analisis tingkat kepentingan dilakukan dengan menggunakan *skala likert* dengan penilaian 1- 4: Sangat penting (4), penting (3), kurang penting (2), tidak penting (1)
- 2) tingkat kinerja (X) analisis tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan *skala likert* dengan penialain 1- 4: Sangat baik (4), baik (3), kurang baik (2), tidak baik (1)

b. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Dengan hasil inilah kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry mampu memenuhi harapan pemustaka, akan dihitung tingkat kesesuaian (TKi) untuk setiap atribut dengan rumus:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor tingkat kinerja

Yi = Skor tingkat kepentingan

Kriteria penilaian dalam penelitian ini:

TKi > 100% = layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry  
melebihi harapan pemustaka

TKi =100% = layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry  
sesuai harapan dengan pemustaka

TKi <100% = layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry  
belum memenuhi harapan pemustaka.<sup>53</sup>

Berdasarkan kriteria di atas, analisis TKi memberikan gambaran nyata tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Penjelasan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai TKi, semakin besar pula Tingkat kepuasan pemustaka.

c. Analisis diagram kartesius

Setelah pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah menentukan nilai rata-rata (mean) sumbu  $\bar{X}$  (Tingkat kinerja) dan sumbu  $\bar{Y}$  (Tingkat kepentingan). Nilai ini berfungsi sebagai titik pusat pada diagram, Adapun rumus yang digunakan yaitu:

- 1) Mean tingkat harapan untuk keseluruhan atribut

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

- 2) Mean tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

<sup>53</sup> Budi Setiawan Santoso, Muhammad Fauzi Anwar, and Sri Hermawati, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," *No. September*, 2015.

Dimana:

$\bar{X}_i$  : Rata-rata skor kinerja

$\bar{Y}_i$  : Rata-rata skor tingkat kepentingan

k : Banyaknya atribut

d. Pemetaan dalam matriks IPA

Setelah nilai sumbu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  ditemukan, hasil perhitungan akan dipetakan ke dalam diagram kartesius untuk mengidentifikasi posisi setiap atribut layanan. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran:

1) Kuadran I (priorita utama)

Atribut layanan perpustakaan yang dianggap penting oleh pemustaka UIN Ar-Raniry, namun kinerja perpustakaan dalam atribut tersebut masih rendah.

2) Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut layanan perpustakaan yang dianggap penting oleh pemustaka UIN Ar-Raniry dan kinerjanya sudah baik

3) Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut layanan perpustakaan yang dianggap kurang penting oleh pemustaka UIN Ar-Raniry dan kinerjanya juga rendah

4) Kuadran IV (berlebihan)

Atribut layanan perpustakaan yang dianggap kurang penting oleh pemustaka UIN Ar-Raniry, tetapi kinerjanya tinggi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PERMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Profil UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perguruan tinggi yang beralamat di Jl. Syeikh Abdul Rauf Darussalam Banda Aceh berdiri sejak tahun 1963 dan berfungsi sebagai pusat referensi serta sumber informasi untuk menunjang kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi, UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry berupaya mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai pusat edukasi, sumber informasi, fasilitas riset, sarana rekreasi, dan media publikasi.<sup>54</sup>

Pada Juli 2015 UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry melakukan akreditasi perpustakaan oleh tim asesor dari Perpustakaan Nasional RI Jakarta, dan berhasil meraih predikat akreditasi “B”. Selanjutnya, berdasarkan SK LAP-PT Perpustakaan Nasional RI No. 0186/LAP.PT/XI/2020, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memperoleh akreditasi “A” yang berlaku sejak 10 November 2020 hingga 10 November 2025.<sup>55</sup>

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah salah satu sarana pendukung yang dibentuk guna menunjang aktivitas akademika UIN Ar-

---

<sup>54</sup> Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Diakses dari situs: <https://ar-raniry.ac.id/unit-kerja/upt-perpustakaan>.

<sup>55</sup> Perpustakaan UIN Ar-Raniry raih Akreditasi A. Diakses dari situs: <https://uin.ar-raniry.ac.id/index.php/id/posts/perpustakaan-uin-ar-raniry-raih-akreditasi-a>

Raniry. Mulai tahun 2021, perpustakaan ini dipimpin oleh bapak Suherman dengan dukungan beberapa pustakawan. Berikut ini adalah daftar pustakawan di perpustakaan UIN Ar-Raniry:

**Tabel 4.1** Anggota Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

No	Nama	Bidang
1	Suherman, S.Ag, SIP., M.Ec	Kepala
2	Fauzi S.Sos	Tata Usaha
3	Murtadha, S.E	Tata Usaha
4	Syairadhi, S.E	Tata Usaha
5	Nurhabibah, S.Ag., S.IPI	Pengadaan
6	Dra. Zulaikha	Pengolahan
7	Nur Asiah, S.IP	Pengolahan
8	Marlini, S.Kom	Preservasi
9	Muthmainnah, S.Ag., M.Ag.	Sirkulasi
10	Verawati, S.IP	Sirkulasi
11	Afriandi, S.Ag	Repository
12	Maryana, S.Ag	Referensi
13	Yusrawati, S.Pd., S.ipi., M.IP	Referensi
14	Zulfazli, S.T	Teknologi Informasi

**Tabel 4.2** Jam Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Hari	Jam
Senin-Kamis	08.00-16.30 WIB
Jum'at	08.00-12.00 WIB

## 2. Visi dan Misi Perpustakaan

### a. Visi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Menjadi pusat informasi dan penelitian keislaman yang unggul dalam aksesibilitas, kreatif dan inovatif, berdaya saing dan berstandar internasional.

### b. Misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

- 1) Membangun dan mendorong budaya akademik dalam Upaya pencapaian visi dan misional uin ar-raniry banda aceh.
- 2) Mengembangkan aksesibilitas layanan informasi secara profesional bagi seluruh civitas akademika.
- 3) Mengembangkan dan mendukung proses tri darma perguruan tinggi dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi Pustaka berbasis need, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
- 4) Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan internasional guna pengembangan koleksi dan layanan perpustakaan.

- 5) Menjadi mitra profesional bagi para sivitas akademika dalam mengakses dan menyebarluaskan hasil-hasil karya ilmiahnya ke masyarakat luas.
- 6) Mengembangkan pemamfaatan perpustakaan secara efektif oleh seluruh civitas akademika dengan melaksanakan program-program literasi informasi.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

#### a. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua konstruk utama yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian memiliki arti yaitu hasil perbandingan antara skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

**Tabel 4.3** Hasil Perhitungan IPA

No.	Atribut	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kesesuaian (TKi)	Rata2 Kepentingan (Yi)	Rata2 Kinerja (Xi)
1	Rak koleksi rapi dan mudah dicari	321	346	92,77	3,5	3,2
2	Fasilitas komputer dan internet tersedia dan mudah digunakan	309	352	87,78	3,5	3,1
3	Katalog online (OPAC)	313	340	92,06	3,4	3,1

No.	Atribut	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kesesuaian (TKi)	Rata2 Kepentingan (Yi)	Rata2 Kinerja (Xi)
	mencukupi memadai dan dapat diandalkan					
4	Fasilitas gedung nyaman dan memadai	329	338	97,34	3,4	3,3
5	Pustakawan tampil rapi dan profesional	332	337	98,52	3,4	3,3
6	Pelayanan pustakawan konsisten sesuai SOP	324	340	95,29	3,4	3,2
7	Informasi koleksi akurat dan dapat dipercaya	320	340	94,12	3,4	3,2
8	Informasi dan bahan perpustakaan tepat dan andal	325	342	95,03	3,4	3,3
9	Pustakawan ahli menggunakan alat bantu layanan	326	337	96,74	3,4	3,3
10	Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya	327	338	96,75	3,4	3,3
11	Pemustaka merasa aman dan nyaman.	327	341	95,89	3,4	3,3
12	Pustakawan menguasai sistem dan koleksi perpustakaan	330	345	95,65	3,5	3,3

No.	Atribut	Keputusan (Y)	Kinerja (X)	Kesesuaian (TKi)	Rata2 Keputusan (Yi)	Rata2 Kinerja (Xi)
13	Fasilitas keamanan, seperti loker, terjaga baik	315	347	90,78	3,5	3,2
14	Pustakawan cepat membantu pencarian bahan	319	337	94,66	3,4	3,2
15	Pustakawan sigap menangani masalah pemustaka	317	335	94,63	3,4	3,2
16	Pustakawan membantu langsung saat kesulitan mencari koleksi.	312	337	92,58	3,4	3,1
17	Pustakawan peduli dan tanggap keluhan pemustaka	320	340	94,12	3,4	3,2
18	Pustakawan adil dalam memberikan layanan	324	341	95,01	3,4	3,2
19	Pustakawan sabar melayani pemustaka	322	347	92,80	3,5	3,2
20	Layanan ramah dan perhatian saat pemustaka kesulitan	320	344	93,02	3,4	3,2
21	Pemustaka mendapat dukungan pribadi.	318	334	95,21	3,3	3,2
22	Perpustakaan menyediakan layanan jam	324	342	94,74	3,4	3,2

No.	Atribut	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kesesuaian (TKi)	Rata2 Kepentingan (Yi)	Rata2 Kinerja (Xi)
	yang fleksibel.					
	<b>Total</b>	<b>7074</b>	<b>7500</b>	<b>94,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, tingkat kesesuaian yang memiliki nilai tertinggi adalah 98,52% pada atribut no 5 “Pustakawan tampil rapi dan profesional”. Meskipun memiliki nilai tertinggi, atribut ini masih belum memenuhi harapan pemustaka karena nilainya masih di bawah 100% dan masih kurang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pustakawan sudah tampil cukup rapi dan profesional, masih ada ruang untuk perbaikan agar dapat memenuhi harapan pemustaka.

Sebaliknya, tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terendah adalah 89,78% pada atribut nomor 2 yaitu “Fasilitas komputer dan internet tersedia dan mudah digunakan”. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas teknologi informasi di perpustakaan masih jauh dari harapan pemustaka. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan yang signifikan terhadap kualitas fasilitas komputer serta koneksi internet agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

Hasil tingkat kesesuaian untuk seluruh atribut layanan perpustakaan adalah 94,30%. Berdasarkan kriteria penilaian tingkat

kesesuaian, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry secara keseluruhan belum memenuhi harapan pemustaka.

**Tabel 4.4** Kriteria Tingkat Kesesuaian

No	Kriteria Kesesuaian	Nilai
1	Sangat Sesuai	>100
2	Sesuai	=100
3	Tidak Sesuai	<100

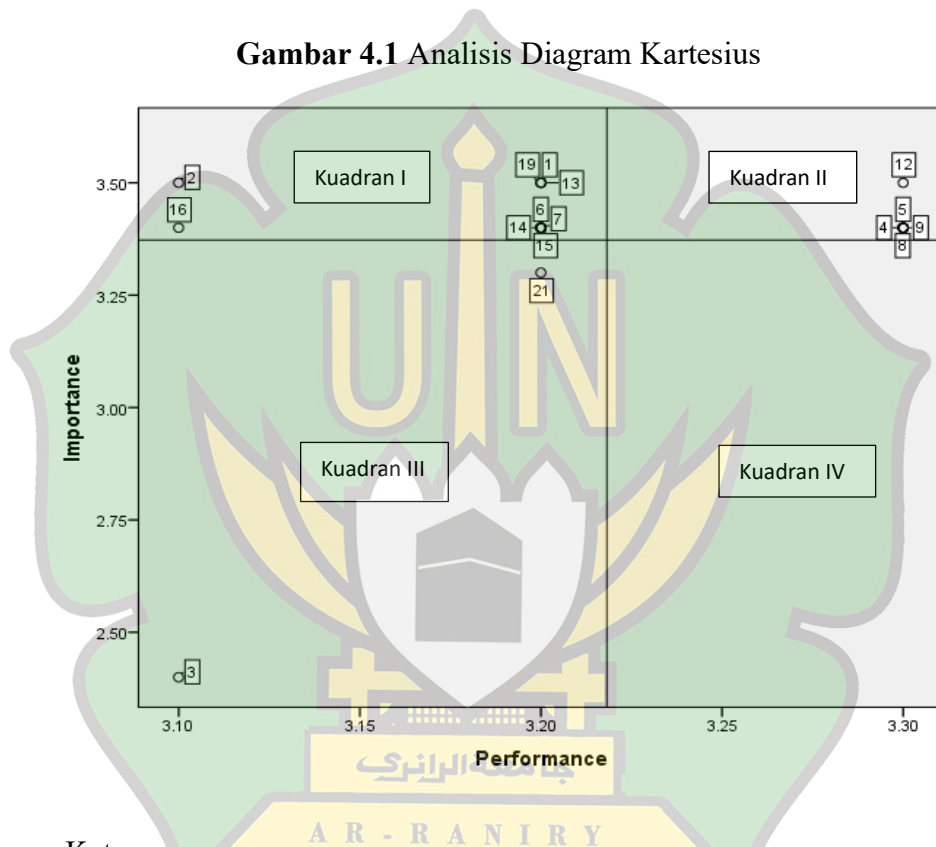
Skor rata-rata tingkat kinerja setiap atribut merupakan dasar untuk menentukan tingkat kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah baik atau belum pada atribut tersebut. Caranya dengan membandingkan nilai skor rata-rata setiap atribut dengan rata-rata kinerja seluruh atribut ( $\bar{X}$ ). Rata-rata kepentingan atribut merupakan dasar untuk menentukan tingkat kepentingan pada atribut tersebut, yaitu dengan membandingkan nilai skor rata-rata setiap atribut kepentingan dengan rata-rata kepentingan seluruh atribut ( $\bar{Y}$ ).

Hasil perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) diperoleh sebesar 3,2, sedangkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) diperoleh sebesar 3,4. Nilai tersebut digunakan sebagai pembagi dalam diagram *Importance Performance Analysis* menjadi empat bagian kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) serta kuadran IV (berlebihan).

## 2. Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka temuan penelitian tersebut dapat direpresentasikan secara visual dalam bentuk diagram kartesius. Berikut digambarkan dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 2.

**Gambar 4.1** Analisis Diagram Kartesius



Keterangan:

1. Rak koleksi rapi dan mudah dicari
2. Fasilitas komputer dan internet tersedia dan mudah digunakan
3. Katalog online (OPAC) mencukupi dan dapat diandalkan
4. Fasilitas gedung nyaman dan memadai
5. Pustakawan tampil rapi dan professional
6. Pelayanan pustakawan konsisten sesuai SOP

7. Informasi koleksi akurat dan dapat dipercaya
8. Informasi dan bahan perpustakaan tepat dan andal
9. Pustakawan ahli menggunakan alat bantu layanan
10. Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya
11. Pemustaka merasa aman dan nyaman.
12. Pustakawan menguasai sistem dan koleksi perpustakaan
13. Fasilitas keamanan, seperti loker, terjaga baik
14. Pustakawan cepat membantu pencarian bahan
15. Pustakawan sigap menangani masalah pemustaka
16. Pustakawan membantu langsung saat kesulitan mencari koleksi.
17. Pustakawan peduli dan tanggap keluhan pemustaka
18. Pustakawan adil dalam memberikan layanan
19. Pustakawan sabar melayani pemustaka
20. Layanan ramah dan perhatian saat pemustaka kesulitan
21. Pemustaka mendapat dukungan pribadi.
22. Perpustakaan menyediakan layanan jam yang fleksibel.

Berdasarkan diagram kartesius pada gambar 4.1 menunjukkan hasil statistik kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Berdasarkan hasil yang diketahui ditampilkan oleh diagram kartesius maka dapat faktor-faktor yang berkaitan dengan layanan yang diperoleh dari perpustakaan UIN Ar-Raniry. Analisis dilakukan dengan empat kuadran yang ditampilkan dalam diagram kartesius, yaitu sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menjelaskan kinerja layanan perpustakaan rendah namun tingkat harapan pemustaka tinggi. Dalam hal ini perpustakaan UIN Ar-Raniry yang bertanggung jawab terhadap layanan perpustakaan perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap atribut yang termasuk ke dalam kuadran I agar pemustaka merasa puas atau ekspektasi pemustaka sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I berdasarkan urutan prioritas utama adalah sebagai berikut:

- 1) (2) fasilitas komputer dan internet tersedia dan mudah digunakan.
- 2) (1) rak koleksi rapi dan mudah dicari
- 3) (6) pelayanan pustakawan konsisten sesuai SOP
- 4) (7) informasi terkait koleksi akurat dan dapat dipercaya
- 5) (13) fasilitas keamanan, seperti loker, terjaga dengan baik
- 6) (14) pustakawan cepat membantu pencarian bahan pustaka
- 7) (15) pustakawan sigap menangani masalah pemustaka
- 8) (16) pustakawan membantu langsung saat kesulitan mencari koleksi
- 9) (18) pustakawan adil dalam memberikan layanan
- 10) (19) pustakawan sabar melayani pemustaka
- 11) (20) pustakawan ramah dan memberikan perhatian saat pemustaka kesulitan
- 12) (22) perpustakaan menyediakan layanan jam yang fleksibel

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menjelaskan kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry tinggi dan tingkat harapan pemustaka juga tinggi. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi pemustaka. Perpustakaan UIN Ar-Raniry perlu mempertahankan prestasi yang telah dicapai pada atribut atribut ini agar kepuasan pemustaka tetap terjaga.

Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah sebagai berikut:

- a) (4) fasilitas gedung nyaman dan memadai
- b) (5) pustakawan tampil rapi dan professional
- c) (8) informasi dan bahan perpustakaan tepat dan andal
- d) (9) pustakawan ahli menggunakan alat bantu layanan
- e) (10) pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya
- f) (11) pemustaka merasa aman dan nyaman
- g) (12) pustakawan menguasai sistem dan koleksi perpustakaan

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menjelaskan kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry rendah dan tingkat harapan pemustaka juga rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan karena meskipun kinerjanya rendah, tingkat kepentingannya juga

rendah menurut persepsi pemustaka. Namun, perpustakaan tetap perlu memadukan atribut-atribut ini agar tidak semakin menurun.

Adapun atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran III adalah sebagai berikut:

- a) (3) katalog online (OPAC) mencukupi dan dapat diandalkan.
  - b) (21) pemustaka mendapat dukungan pribadi.
- d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menjelaskan kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry tinggi namun tingkat harapan pemustaka rendah. Dalam penelitian ini, tidak terdapat atribut yang berada di kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak melakukan investasi berlebihan pada aspek-aspek yang kurang dianggap penting oleh pemustaka, sehingga alokasi sumber daya tampak efisien.

### C. Pembahasan

Hasil penelitian ini didasarkan data dan fakta yang diperoleh dari lapangan yang dilakukan dengan dasar teori sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini melibatkan responden sebanyak 100 pemustaka sebagai sampel. Pada penelitian ini kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dikaji menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menganalisis tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) dari berbagai atribut layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry secara umum menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry secara keseluruhan mencapai 94,30%. Angket ini menunjukkan bahwa secara umum layanan perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pemustaka karena masih berada di bawah standar ideal 100%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pemustaka dengan realita kinerja layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam artian pemustaka masih kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Secara keseluruhan, hasil analisis rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) sebesar 3,2 dan rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) sebesar 3,4. Data ini diperkuat berdasarkan hasil analisis diagram kartesuis yang membagi 22 atribut layanan ke dalam empat kuadran yang berbeda.

Dari hasil analisis IPA, kuadran I (prioritas utama) menjadi fokus utama yang memerlukan perhatian khusus karena memuat 12 atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Atribut yang mendapat prioritas tertinggi adalah “fasilitas komputer dan internet tersedia dan mudah digunakan” dengan tingkat terendah sebesar 87,78%. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur informasi teknologi menjadi kebutuhan mendesak yang harus segera diperbaiki untuk memenuhi ekspektasi pemustaka di era digital saat ini.

Kuadran II (pertahankan prestasi) memuat 7 atribut yang menunjukkan kinerja baik dengan tingkat kepentingan tinggi. Atribut terbaik dalam kuadran ini adalah “pustakawan tanpil rapi dan profesional” dengan tingkat kesesuaian tertinggi

sebesar 98,52%. meskipun memiliki nilai tertinggi, atribut ini masih memerlukan peningkatan karena belum mencapai 100% kesesuaian.

Kuadran III (prioritas rendah) hanya memuat 2 atribut yaitu “*Online Public Access Catalog (OPAC)*” memadai dan dapat diandalkan” dan “pemustaka mendapat dukungan secara pribadi”. Rendahnya jumlah atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa sebagian besar aspek layanan dianggap penting oleh pemustaka. Sedangkan pada kuadran IV (berlebihan) tidak terdapat atribut sama sekali, hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang kurang dianggap penting oleh pemustaka juga tidak memiliki kinerja tinggi, sehingga sumber daya dapat dialokasikan pada atribut-atribut prioritas utama.

Dari hasil analisis di atas, kepuasan pemustaka terhadap layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry berada pada tingkat “Tidak Sesuai” dengan tingkat kesesuaian 94,30%. Hal ini memerlukan upaya perbaikan yang komprehensif, terutama pada 12 atribut yang berada di kuadran I, dengan fokus utama pada peningkatan fasilitas teknologi informasi dan kualitas layanan pustakawan agar dapat memenuhi harapan pemustaka secara optimal.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry banda aceh dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berada pada katagori “Tidak Sesuai” dengan skor rata-rata kesesuaian sebesar 94,30%. Skor ini menunjukkan bahwa masi adanya gab sebesar 5,7% antara kinerja layanan dengan harapan pemustaka. Berdasarkan kriteria penilaian, skor 94,30% termasuk dalam rentang <100% yang dikatagorikan “Tidak Sesuai”, artinya kinerja layanan perpustakaan belum mampu memenuhi harapan pemustaka. Dengan demikian, pemustaka belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Ar-Raniry karena terdapat kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima, sehingga perpustakaan perlu melakukan perbaikan untuk mencapai minimal skor kesesuain >100%.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut ( $\bar{Y}$ ) adalah 3,4. Sementara itu, rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut ( $\bar{X}$ ) sebesar 3,2 nilai ini menjadi titik tengah untuk diagram kartesius, sehingga membagi atribut layanan menjadi empat kuadran.

- a. Kuadran I, sebagai prioritas utama, berisi 12 atribut yang memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, seperti fasilitas komputer dan internet yang tersedia dapat digunakan dengan mudah, serta pelayanan pustakawan yang konsisten sesuai SOP. Perlunya perhatian khusus pada atribut-atribut di kuadran ini menandakan bahwa peningkatan infrastruktur teknologi dan kualitas layanan pustakawan menjadi kebutuha penting untuk memenuhi ekspektasi pemustaka.
- b. kuadran II terdapat 7 atribut yangb menunjukkan kinerja baik dan dianggap penting, termasuk penampilan pustakawan yang rapi dan professional, yang perlu dipertahankan agar kepuasan pemustaka terus terjaga.
- c. Kuadran III memuat 2 atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah sehingga menjadi prioritas rendah untuk perbaikan.
- d. kuadran IV tidak terdapat atribut, menunjukkan bahwa tidak ada aspek layanan yang mendapat perhatian berlebihan dari perpustakaan.

Oleh karena itu, perpustakaan UIN Ar-Raniry perlu melakukan perbaikan signifikan terutama pada atribut-atribut di kuadran I untuk menungkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pemustaka secara optimal. Pada saat yang sama, atribut dengan kinerja dan kepentingan tinggi di kuadran II harus terus dipertahankan agar loyalitas dan kenyamanan pengguna tetap terjaga.

## B. Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan diantaranya:

1. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh pemustaka agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan pemustaka.
2. Diharapkan kepada pemustaka dapat berkolaborasi dengan pustakawan untuk menyampaikan harapan dan saran perbaikan layanan, agar pihak pengelola perpustakaan dapat segera melakukan perbaikan yang diperlukan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, sehingga memperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityas, Dona, and Irhamah Irhamah. "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Layanan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)." *Jurnal Sains Dan Seni ITS* 8, no. 2 (2020): D277–83.
- Afrina, Cut, Saifuddin Rasyid, Hanifa Nazira, Annisa Oktaviani, Aqli Mazikra Yoelanda, Syukrinur Syukrinur, and Elvi Elvi. "Pentingnya Desain Interior Terhadap Kenyamanan Pengunjung Perpustakaan." *Jurnal Pustaka Ilmiah* 9, no. 1 (2023): 35–43.
- Aisyah, Siti, and Elva Rahmah. "Peran Perpustakaan Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Bagi Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Sanskara Pendidikan Dan Pengajaran* 3, no. 01 (January 31, 2025): 14–25. <https://doi.org/10.58812/spp.v3i01.506>.
- Anggraeni, Lulu Dian, Panji Deoranto, and Dhita Morita Ikasari. "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index." *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri* 4, no. 2 (2015): 74–81.
- Ariska Oktavia. "Tantangan Dan Peluang: Perpustakaan Di Era Teknologi Informasi." *Dinus Library Universitas Dian Nuswantoro* 4, no. c (2024): 147–66. <https://perpustakaan.dinus.ac.id/?p=1949>.
- Ayuni, Ni Wayan Dewinta, Wayan Hesadijaya Utthavi, and AA. Istri Raka Wahyuni. "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali." *Epigram* 16, no. 2 (2019): 111–20. <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.1972>.
- Fandy Tjiptono, and Anastasia Diana. *Pelanggan Puas?; Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi, 2015.
- Fransisca Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Graha Pustaka, 2005.
- Ghotbabadi, Ali Ramezani, Setareh Feiz, and Rohaizat Baharun. "Service Quality Measurements: A Review." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 5, no. 2 (2015): 267–86. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i2/1484>.
- Gómez-Cruz, María Elena, Victor Harari-Betancourt, and Genoveva Vergara-Mendoza. "Quality Indicators and User Satisfaction in University Libraries." *The Journal of Academic Librarianship* 46, no. 6 (2020): 102230.
- Hakim, Abdul. *Analisis Data Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jatim: Empatdua Media, 2021.
- Haloho, Elizabeth, Idahwati Idahwati, and Hilda Syaf'aini Harefa. "Pengaruh

- Faktor Responsiveness Dan Tangibles Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.” *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)* 3, no. 1 (2021): 74–88.
- Handi irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2004.
- Hartono. *Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2020.
- Hs, Lasa. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Edited by Tjokro Soenarno. 1st ed. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Hultari, Lovi Anisa. “Analisis Sistem Informasi Pustaka (E-Library) Iain Bukittinggi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Ithqun. “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di Tengah Perubahan Globalisasi Informasi: Studi Kasus Pada Perpustakaan Uin Ar-Raniry,” 2020.
- Jailani, M Syahran. “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif.” *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.
- Jiwantoro, Yudha Anggit, Ni Putu Dian Ayu Anggreani, and Maruni Wiwin Diarti. *Metode Penelitian Dan Statistik*. Jakarta: CV. Trans Info Media, 2023.
- Kalijaga, U I N Sunan, Ilmu Perpustakaan, and Informasi Email. “Esensi Perpustakaan Sebagai Jantung Perguruan Tinggi: Ditinjau Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Difabel UIN Sunan Kalijaga Ramadhani Ginting” 5, no. 1 (2020): 69–88.
- Kim, Yejin, Woori Ko, Eum Han, and Ilsoo Yun. “Derivation of Development Strategies for Autonomous Public Transportation Services Using Importance-Performance Analysis.” *The Journal of The Korea Institute of Intelligent Transport Systems* 24, no. 1 (2025): 140–59.
- Kristiyaningsih, Erriani. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian, Kementerian Pertanian.” *Media Pustakawan* 27, no. 2 (2020): 86–94.
- Lusianti, Dina. “Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis.” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 16, no. 1 (2017): 17–25.
- Maghfiroh, Lisa Novianni, and Hilda Syaf’aini Harefa. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3, no. 1 (2019): 50–64.

- Martilla, John A, and John C James. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing* 41, no. 1 (1977): 77–79.
- Mashud, Ana Rizka. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Di SMA Negeri 7 Purworejo Dalam Prespektif Libqual+<sup>tm</sup>." *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 8, no. 2 (2020): 12. <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>.
- Mudjanarko, Sri Wiwoho, Dwi Sulastri, and Atik Wahyuni. *Metode Portance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Mustika, Reni. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layananpemustaka Di Upt Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang," 2019.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Norjannah, Widya. "Pengaruh Manajemen Kinerja Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru." *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 11, no. 2 (2023): 129–40. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i2.9823>.
- Nurakhmi, Elis Siti, Dinn Wahyudin, and Damayanty. "Analisis Libqual Pada Layanan Sirkulasi Dengan Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis (IPA) Di Perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA)." *EduLibinfo : Journal of Library and Information Science* 2, no. 1 (2015): 23–33.
- Parengkuan, Christian David, Theodora M Katiandagho, Ellen G Tangkere, Jurusan Sosial, Ekonomi Pertanian Fakultas, Pertanian Universitas, and Sam Ratulangi. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kinerja Warkop Kemang Manado." *Agrirud* 2, no. 2 (2020): 154–64.
- Phadermrod, Boonyarat, Richard M Crowder, and Gary B Wills. "Importance-Performance Analysis Based SWOT Analysis." *International Journal of Information Management* 44 (2019): 194–203.
- Philip Kotler, and Gary Amrstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Rahmah, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Rahmah, Elva. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Jurnal Palimpsest* 4, no. 2 (2015).
- Rahmah, Elva, Marlini, and Gustina Erlianti. *Manajemen Perpustakaan*. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Rifandi, A Rizal, Gusti Agung, Kade Suriadi, Desak Ayu, and Sista Dewi. "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas

- Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis)” 01, no. 03 (2024): 228–36.
- Rosita, Esi, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani. “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial.” *FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan* 4, no. 4 (2021): 279–84.
- Sahfitri, Vivi. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Ilmiah Matrik*, 2017, 79–90.
- Santoso, Budi Setiawan, Muhammad Fauzi Anwar, and Sri Hermawati. “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus.” *No. September*, 2015.
- Sri Susmiyati, Titi Kadi. *Layanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Keberdayaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Digital*. Depok: Rajawali Pers, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Wisudawati, Nidya, Muhammad Ghози Irfani, Merisha Hastarina, and Budi Santoso. “Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan.” *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 8, no. 1 (2023): 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>.



## KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Halo, saya Sinta Mahbengi, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Untuk mendukung penelitian ini, saya sangat membutuhkan partisipasi saudara(i) yang merupakan mahasiswa aktif di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dengan kerendahan hati, saya mohon kesediaan saudara (i) untuk mengisi beberapa pernyataan dalam Google Form yang telah disiapkan. Data dan informasi yang saudara (i) berikan akan digunakan secara eksklusif untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Semoga Allah membalas kebaikan saudara (i) yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam praktikum ini. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

### A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :
2. Program Studi :
3. Semester :

### B. Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner Bagian 1.

Pernyataan mengenai Tingkat kepentingan (*importance*)

Keterangan :

- 1 : Tidak Penting (TP)

2 : Kurang Penting (KP)

3 : Penting (P)

4 : Sangat Penting (SP)

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan			
		TP	KP	P	SP
<b>Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)</b>					
1	Penataan rak koleksi fisik perpustakaan rapi dan memudahkan pencarian koleksi.				
2	Fasilitas seperti komputer dan internet yang tersedia dapat dipergunakan dan mudah digunakan oleh pemustaka.				
3	Ketersediaan katalog online (OPAC) di perpustakaan sudah mencukupi dan dapat diandalkan.				
4	Fasilitas gedung perpustakaan sudah mencukupi dan mendukung kenyamanan pemustaka				
5	Penampilan pustakawan selalu rapi dan profesional saat memberikan layanan				
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan SOP perpustakaan.				
2	Informasi terkait koleksi yang dicari selalu akurat dan dapat dipercaya.				
3	Pustakawan sangat handal dalam menyampaikan informasi.				
4	Pustakawan memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan.				
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					
1	Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya terkait koleksi dan layanan.				
2	Pemustaka merasa aman dan nyaman menggunakan layanan perpustakaan.				

3	Pustakawan memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem dan koleksi perpustakaan.				
4	Keamanan dan kenyamanan fasilitas perpustakaan, seperti loker untuk menyimpan barang pribadi, terjaga dengan baik.				
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1	Pustakawan selalu siap membantu pemustaka dengan cepat mencari informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan.				
2	Pustakawan sigap menangani masalah atau hambatan yang dialami pemustaka				
3	Pustakawan memberikan bantuan langsung saat pemustaka kesulitan menemukan koleksi di rak.				
4	Pustakawan peduli dan menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemustaka terkait kebutuhan informasi.				
5	Pustakawan adil dalam memeberikan akses dan pemamfaatan layanan kepada seluruh pemustakas.				
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
1	Pustakawan selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.				
2	Pustakawan melayani pemustaka dengan ramah dan penuh perhatian saat pemustaka menghadapi kesulitan dalam mencari informasi.				
3	Pemustaka merasa didukung secara pribadi ketika menghadapi kendala di perpustakaan.				
4	Perpustakaan menyediakan layanan jam yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang beragam.				

## 2. Pernyataan Bagian 2

Pernyataan mengenai tingkat kepentingan (*performance*)

Keterangan :

- 1 : Tidak Baik (TB)
- 2 : Kurang Baik (KB)
- 3 : Baik (B)
- 4 : Sangat Baik (SB)

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja			
		TB	KB	B	SB
<b>Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)</b>					
1	Penataan rak koleksi fisik perpustakaan rapi dan memudahkan pencarian koleksi.				
2	Fasilitas seperti komputer dan internet yang tersedia dapat dipergunakan dan mudah digunakan oleh pemustaka.				
3	Ketersediaan katalog online (OPAC) di perpustakaan sudah mencukupi dan dapat diandalkan.				
4	Fasilitas gedung perpustakaan sudah mencukupi dan mendukung kenyamanan pemustaka				
5	Penampilan pustakawan selalu rapi dan profesional saat memberikan layanan				
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
1	Pustakawan memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan SOP perpustakaan.				
2	Informasi terkait koleksi yang dicari selalu akurat dan dapat dipercaya.				
3	Pustakawan sangat handal dalam menyampaikan informasi.				
4	Pustakawan memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan.				
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					

1	Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan terpercaya terkait koleksi dan layanan.				
2	Pemustaka merasa aman dan nyaman menggunakan layanan perpustakaan.				
3	Pustakawan memiliki pengetahuan yang memadai tentang sistem dan koleksi perpustakaan.				
4	Keamanan dan kenyamanan fasilitas perpustakaan, seperti loker untuk menyimpan barang pribadi, terjaga dengan baik.				
<b>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
1	Pustakawan selalu siap membantu pemustaka dengan cepat mencari informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan.				
2	Pustakawan sigap menangani masalah atau hambatan yang dialami pemustaka				
3	Pustakawan memberikan bantuan langsung saat pemustaka kesulitan menemukan koleksi di rak.				
4	Pustakawan peduli dan menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemustaka terkait kebutuhan informasi.				
5	Pustakawan adil dalam memberikan akses dan pemamfaatan layanan kepada seluruh pemustakas.				
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>					
1	Pustakawan selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.				
2	Pustakawan melayani pemustaka dengan ramah dan penuh perhatian saat pemustaka menghadapi kesulitan dalam mencari informasi.				

3	Pemustaka merasa didukung secara pribadi ketika menghadapi kendala di perpustakaan.				
4	Perpustakaan menyediakan layanan jam yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang beragam.				



## TABULASI

### Hasil Tabulasi Atribut Kepentingan

Responden	Tingkat Kepentingan																					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
30	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4









51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	3	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2

78	3	2	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
91	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	
100	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	

## RIWAYAT HIDUP

### Biodata

Nama : Sinta Mahbengi  
NIM : 210503112  
Tempat / Tgl. Lahir : Paya Baning, 25 juli 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat  
Desa : Lot Bener Kelipah  
Kecamatan : Bener Kelipah  
Kabupaten : Bener Meriah  
Provinsi : Aceh  
Telp./ Hp : 081310766783  
E-mail : sintamahbengi@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

SD/MI : MIN 6 Bener Kelipah  
SMP/MTsN : SMP Terpadu Bustanul Arifin  
SMA/MAN : SMA Terpadu Bustanul Arifin  
Perguruan Tinggi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Arjuna  
Nama Ibu : Salmiah  
Pekerjaan Ayah : Petani  
Pekerjaan Ibu : IRT  
Alamat  
Desa : Lot Bener Kelipah  
Kecamatan : Bener Kelipah  
Kabupaten : Bener Meriah  
Provinsi : Aceh

Banda Aceh, 27 Januari 2026

Penulis

**Sinta Mahbengi**