

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNG MAHASISWA DI UPT. PERPUSTAKAAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

MAYA SARI BAKTI

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan
Nim :210503113



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

2026

Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa di UPT.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry

SKRIPSI

Diajukan Kepada Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh :

Maya Sari Bakti

Nim: 210503113

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Dimunagasyahkan Oleh:

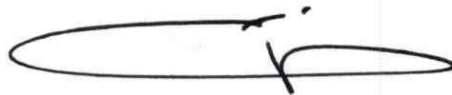
Pembimbing 1



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd

Nip:197902222003122001

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan:



Mukhtaruddin, M.LIS

Nip. 197711152009121001

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
dan **Dinyatakan Lulus** Serta Diterima Sebagai Salah Satu beban Studi
Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan
Pada hari/tanggal: Rabu, 29 Juli 2026 M

3 Safar 1448 H

Di Darussalam Banda Aceh

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

Nurrahmi, S. Pd. I., M. Pd
Nip. 197902222003122001

Sekretaris

Asnawi, S. IP., M. IP
Nip. 198811222020121010

Penguji I

Dr. Suraiya, M. Pd
Nip. 197511022003122002

Penguji II

Zikrayanti, M. LIS
Nip. 198411242023212019

AR - RANIRY

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Syarifuddin, M. Ag, Ph. D
Nip. 19801011997031005

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Sari Bakti

Nim : 210503113

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa di
UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 28 Agustus 2026

Yang menyatakan



Maya Sari Bakti

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan, dengan judul Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Shalawat dan salam saya sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, yang telah memberikan cahaya pengetahuan kepada umatnya, sehingga kita dapat menikmati karunia iman, islam, dan kemuliaan ilmu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Saya menyadari bahwa tanpa dukungan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, saya sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

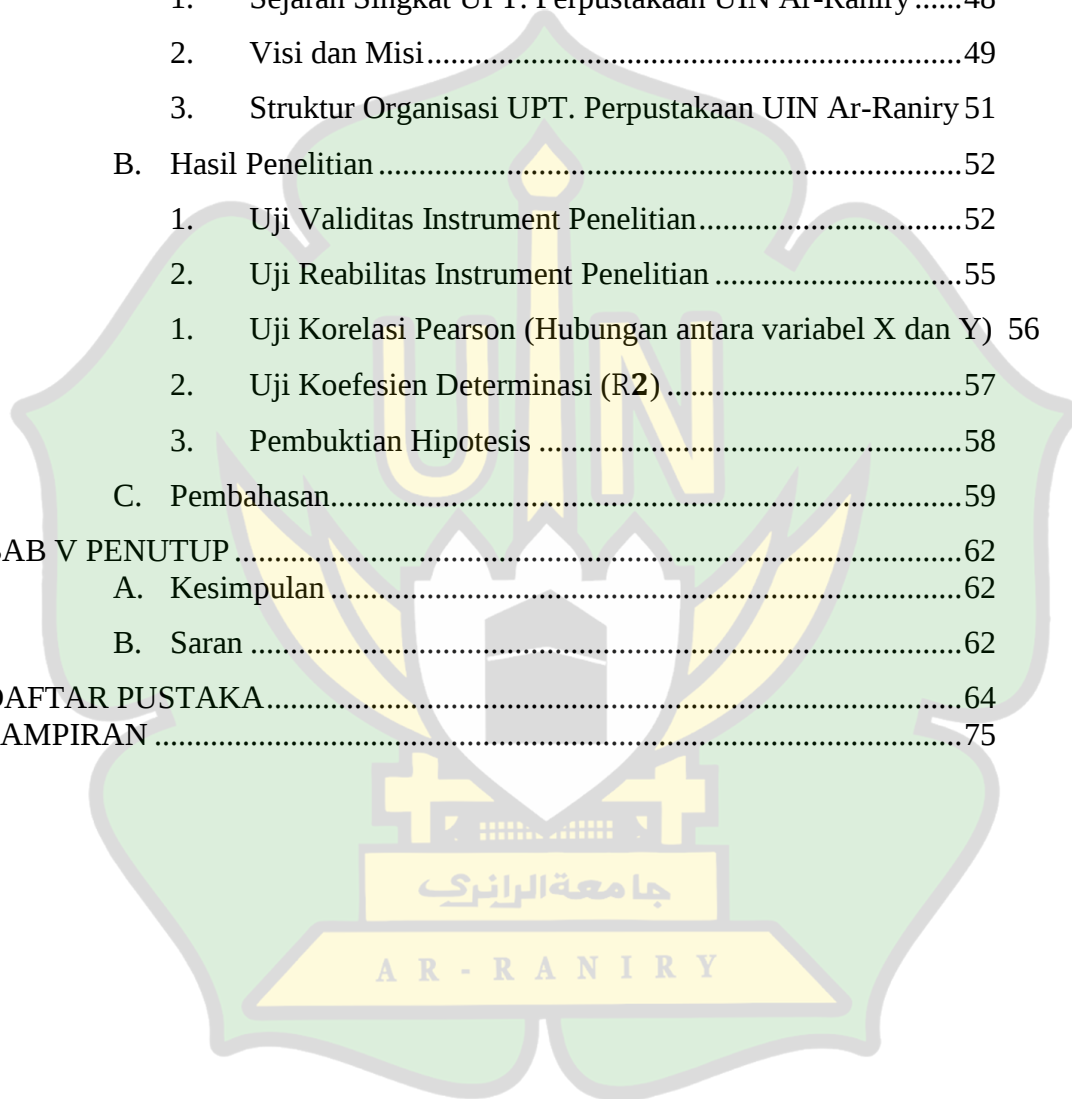
1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmad serta karunia pertolongan selama menulis skripsi
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis
3. Ayahhanda Ali Muhammad,S terima kasih atas doa dan dukungannya, serta kasih sayang kepada penulis selama dalam penyusunan skripsi
4. Ibunda Masitah terima kasih atas doa dan dukungannya, serta kasih sayang kepada penulis selama dalam penyusunan skripsi
5. Rosmita Dewi, Ilham Pajar, Albi Lamaha Sakti, Muliati dan Riski Mulia Sakti. Terima kasih telah memberikan motivasi dan dukungan, serta bantuan selama penyusunan skripsi
6. Feni Puspita, yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan perhatian kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya

7. Rektor dan Wakil Rektor serta segenap civitas akademika Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
8. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
9. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Bapak Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran Staf Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
10. Ibuk Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd., selaku Pembimbing, yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta perhatian selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Atas segala bantuan dan pendampingan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
11. Ibuk Nurhayati Ali Hasan, M.LIS., selaku Dosen Wali, yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktu selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Segala bimbingan, arahan, dan perhatian yang telah diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
12. Terakhir penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri yang telah berusaha dengan sungguh-sungguh dan senantiasa berjuang dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis telah berupaya untuk tetap bertahan, mengendalikan diri, serta menghadapi berbagai tekanan dan hambatan yang berasal dari lingkungan eksternal. Meskipun proses penyusunan skripsi ini tidak selalu berjalan mudah, penulis senantiasa berusaha untuk tidak menyerah dan terus melangkah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Pencapaian ini menjadi bentuk penghargaan atas segala usaha, ketekunan, dan perjuangan yang telah dilalui selama proses penyelesaian studi..

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka	11
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	14
1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan	14
2. Tujuan kualitas Layanan Perpustakaan.....	16
3. Manfaat Kualitas Layanan Perpustakaan.....	19
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan	23
6. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan	26
1. Pengertian Minat Kunjung.....	30
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung.....	31
3. Indikator Minat Kunjung	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi Dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Hipotesis.....	41

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
G. Teknik Analisis Data	45
1. Pengolahan	46
2. Analisis Statistik	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	48
2. Visi dan Misi.....	49
3. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	51
B. Hasil Penelitian	52
1. Uji Validitas Instrument Penelitian.....	52
2. Uji Reabilitas Instrument Penelitian	55
1. Uji Korelasi Pearson (Hubungan antara variabel X dan Y)	56
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
3. Pembuktian Hipotesis	58
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	4
Tabel 3. 1 Indikator 2 Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Jawaban Angket.....	40
Tabel 3. 3 Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment.....	44
Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel X (n=25 responden)	53
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Y (n=25 Respondent)	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Korelasi Pearson	56
Tabel 4. 5 Koefisien Determinan (R^2)	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tabulasi Data	80
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 4 Hasil Uji Rehabilitas	89
Lampiran 5 Hasil Uji Korelasi Pearso.....	93
Lampiran 6 Hasil Uji Determinan	93
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	94
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	95



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Penelitian ini di latarbelakangi oleh intensitas kunjungan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry diketahui menurunnya intensitas kunjungan mahasiswa ke UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam satu tahun terakhir. Hasil wawancara awal juga menunjukkan masih adanya berbagai kendala pada aspek kualitas layanan, antara lain keterbatasan dan kurang mutakhirnya koleksi, ketidaksesuaian penempatan buku berdasarkan nomor klasifikasi, lambatnya akses internet (WiFi), keterbatasan akses terhadap repositori karya ilmiah, serta layanan pustakawan yang dinilai belum optimal. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 19.260, dengan sampel 99 orang yang ditentukan dengan menggunakan accidental sampling. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi pearson product moment dengan menggunakan bantuan SPSS versi 32. Hasil penelitian menunjukkan hubungan kuat antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,665 dan signifikan $<,001$ ($p<0,05$). Nilai determinan (R^2) sebesar 0,443 artinya sebesar 44,22% persentase tingkat kualitas layanan mempengaruhi minat kunjung dan sisanya 55,78% yang dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat nilai sebesar $<,001$ lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Minat Kunjung

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan dapat dikategorikan berkualitas apabila sanggup menyelenggarakan pelayanan prima yang memungkinkan kebutuhan pemustaka baik terkait akses informasi, pengembangan pendidikan, dukungan riset, maupun pemenuhan aspek rekreatif terlayani secara memadai. Dalam konteks penyelenggaraan pendidikan, keberadaan perpustakaan menjadi elemen esensial karena fungsinya melekat pada penguatan dan fasilitasi keseluruhan proses belajar-mengajar. Secara khusus, perpustakaan di lingkungan universitas menempati posisi strategis sebagai simpul penyedia rujukan dan pusat sumber belajar yang menopang aktivitas akademik di kampus, sekaligus berperan dalam mengakselerasi implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi agar berjalan lebih efektif.¹ Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut menghadirkan standar layanan yang tinggi agar ekspektasi serta kebutuhan pemustaka dapat dipenuhi, sehingga arah dan sasaran kelembagaan perpustakaan dalam ranah pendidikan tinggi dapat diwujudkan secara nyata.

Kualitas layanan sebagaimana dipaparkan oleh Tjiptono dalam Cut Hartono dkk., dapat dimaknai sebagai sebuah tolak ukur seberapa baik layanan yang diberikan oleh lembaga penyedia jasa hingga dapat memenuhi harapan

¹ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2024), Lampiran I Bagian 7.

pengguna.²

Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam terciptanya pengalaman positif bagi pemustaka sehingga mendorong mereka untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat informasi secara optimal. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian Amalia Priatna Putri menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang disertai meningkatnya kepuasan pemustaka akan mendorong bertambahnya ketertarikan untuk berkunjung, sementara penurunan pada kedua aspek tersebut berimplikasi pada merosotnya minat kunjung.³ Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang di duga memiliki hubungan dengan minat kunjung pemustaka.

Pengujian kualitas layanan pada perpustakaan dapat dilakukan melalui pendekatan *Servqual* sebagai salah satu alternatif yang relevan. Merujuk pada pemikiran Parasuraman dan kolega sebagaimana dikutip dalam Purnamasari, dkk instrumen *Servqual* menempatkan lima dimensi pokok sebagai tolok ukur evaluasi layanan, yakni aspek bukti fisik (*tangibles*), tingkat keandalan (*reliability*), kemampuan merespon secara cepat (*responsiveness*), unsur jaminan (*assurance*), serta perhatian dan kepedulian kepada pemustaka (*empathy*).⁴ Oleh sebab itu, kelima dimensi digunakan sebagai dasar dalam mengukur kualitas layanan di perpustakaan.

² Della Hanifa Putri S., Nurul Setyawati Handayani, Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Diperpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 3, No. 2, (2023), Hlm. 61

³ Putri, Amalia Priatna. "Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dengan minat kunjung Perpustakaan UIN Walisongo Semarang." (Skripsi, UIN Walisogong Semarang, 2020), hal: xiv

⁴ Purnamasari, W. dkk, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Kano", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Vol. 9 No. 1, (2020), hlm. 69 <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>

Selain kualitas layanan, keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan juga dapat tercermin dari tingginya minat kunjung pemustaka. minat kunjung pemustaka, sebagaimana dikemukakan Saifullah dalam kajian Prijana dan kolega, dapat dipahami sebagai dorongan personal untuk mendatangi suatu lokasi karena dipicu oleh kebutuhan tertentu, orientasi tujuan, maupun rasa ingin mengetahui sesuatu.⁵ Dengan demikian, individu yang memiliki minat umumnya memperlihatkan perhatian yang kuat serta kecenderungan untuk mendekati objek yang diminatinya guna mewujudkan apa yang diharapkan selaras dengan target yang hendak dicapai. Oleh sebab itu, perlu mengetahui berbagai faktor yang berpengaruh terhadap terbentuknya dan menguatnya minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Kecenderungan pemustaka untuk mendatangi perpustakaan umumnya dibentuk oleh dua kelompok determinan, yakni unsur yang bersumber dari diri pengguna dan unsur yang datang dari lingkungan layanan. Dari sisi internal, dorongan berkunjung dapat muncul karena rasa ingin tahu, jejak pengalaman ketika mengakses perpustakaan pada kesempatan terdahulu, serta motivasi untuk memperluas pengetahuan. Adapun dari sisi eksternal minat mahasiswa biasanya dipengaruhi oleh ketersediaan dan keberagaman koleksi yang dimiliki, tuntutan pemenuhan kebutuhan informasi, mutu layanan yang disajikan, adanya fasilitas internet tanpa biaya, serta dukungan sarana ruang layanan yang menghadirkan

⁵ Prijana dkk, "Hubungan Minat Kunjung Pemustaka Terhadap Tersedianya Fasilitas Teknologi Informasi Di Telkom University Open Library", *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, Vol. 15, No. 5, (2023), hlm. 347 Universitas Padjadjaran et al., "Pustakaloka" 15, no. 2 (2023): 347, <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v15i2.6220>.

rasa nyaman.⁶ Untuk mengkaji lebih dalam terkait pola kunjung dan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan peneliti melakukan observasi awal di lapangan.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan unit perpustakaan pada lingkungan PTKIN yang telah memperoleh pengakuan akreditasi berperingkat A berdasarkan sertifikat bernomor 0186/LAP. PT/XI.2020, penetapan tersebut diterbitkan pada 10 November 2020 dan disahkan secara langsung oleh Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, sehingga capaian ini menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan perpustakaan di UPT tersebut berlangsung dengan standar kualitas yang baik serta memenuhi unsur mutu yang memadai.⁷ Meskipun UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh telah memperoleh predikat akreditasi yang unggul, data kunjungan menunjukkan adanya penurunan jumlah pemustaka pada satu tahun terakhir. Hal ini dapat diketahui berdasarkan data pengunjung yang diperoleh dari pihak perpustakaan sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Pengunjung UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

No	Tahun	Pengunjung
1	2023	146.700
2	2024	154.924
3	2025	78. 389

(Sumber: Zulfazli (Pustakawan Layanan IT) 2026)

⁶ Alfina Maharani, “ Faktor Yang Mendorong Minat Kunjungan Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Nasional”, *Bibliotika:Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 6 , No. 2 , (2022), hlm. 179, <http://dx.doi.org/10.17977/um008vi12017p001>

⁷ UIN.Ar-Raniry.ac.id. diakses<https://uin.ar-raniry.ac.id/index.php/id/posts/perpustakaan-uin-arraniry-raih-akreditasi-a>, pada 5 maret 2026

Hasil wawancara dengan beberapa pengunjung UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry seperti yang diungkapkan oleh mahasiswa Ilmu Perpustakaan inisial H.Y. menyatakan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan dan kurang mutakhirnya koleksi, serta ketidaksesuaian penempatan buku berdasarkan nomor klasifikasi.⁸ Demikian keluhan dari mahasiswa prodi Psikolog inisial A.A menyampaikan bahwa akses internet (wi-fi) lambat, koleksi psikologi masih terbatas serta layanan pustakawan dinilai kurang ramah.⁹ Selanjutnya mahasiswa dari prodi bimbingan konseling inisial I.A mengeluhkan lambatnya akses internet (wi-fi), keterbatasan koleksi, serta akses sebagian repositori belum optimal digunakan.¹⁰ Selanjutnya mahasiswa dari prodi PGMI inisial N.A menyatakan bahwa koleksi referensi yang tersedia belum memadai sehingga harus mencari sumber informasi di perpustakaan lain.¹¹

Berdasarkan fenomena tersebut, intensitas kunjungan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry diketahui mengalami penurunan dalam satu tahun terakhir. Hasil wawancara awal juga menunjukkan masih adanya berbagai kendala pada aspek kualitas layanan, antara lain keterbatasan dan kurang mutakhirnya koleksi, ketidaksesuaian penempatan buku berdasarkan nomor klasifikasi, lambatnya akses internet (Wi-Fi), keterbatasan akses terhadap repositori karya ilmiah, serta layanan pustakawan yang dinilai belum optimal. Kondisi tersebut

⁸ Hasil wawancara di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry , pemustaka H. Y dari Prodi Ilmu Perpustakaan (IP), pada tanggal 26 Januari 2026

⁹ Hasil wawancara di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry, pemustaka A.A dari Prodi Psikolog, pada tanggal 26 Januari 2026

¹⁰ Hasil wawancara di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry , pemustaka I.A dari Prodi Bimbingan Konseling, pada tanggal 26 Januari 2026

¹¹ Hasil wawancara di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry, pemustaka N.A dari prodi PGMI, pada tanggal 26 Januari 2026

diduga memengaruhi minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan dan mendorong sebagian pemustaka mencari sumber informasi di perpustakaan lain maupun melalui media informasi lainnya.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diatas, menarik bagi peneliti untuk meneliti lebih lanjut untuk mengukur dan mendeskripsikan lebih jauh hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung pada perpustakaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Minat Kunjung Mahasiswa Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari pemaparan pada bagian latar belakang sebelumnya, penelitian ini merumuskan pertanyaan pokok sebagai berikut: “Apakah ada hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry?”

C. Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan menguji adanya hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat teoritis

Kajian ini dirancang untuk memperkaya khazanah keilmuan sekaligus memberikan sumbangan berarti bagi ilmu perpustakaan, khususnya terkait

hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung pemustaka. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2) Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam upaya meningkatkan kualitas layanan guna mendorong peningkatan minat kunjung mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pustakawan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat mendukung peningkatan minat kunjung mahasiswa.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalahpahaman penafsiran bagi pembaca dan fokus pada penelitian ini serta mempermudah pembaca memahami karya ilmiah ini, peneliti akan menguraikan beberapa daftar istilah sebagai berikut:

1. Hubungan

Menurut KBBI hubungan berasal dari kata *hubung* berarti keadaan saling berkaitan atau koneksi yang menunjukkan adanya ikatan atau hubungan antara satu individu atau lebih.¹² Menurut Sari, Hanifah, Monika dikutip dari Firma Asra hubungan adalah sesuatu yang terjadi apabila dua orang atau hal atau keadaan saling mempengaruhi dan saling bergantung antara satu dengan yang lainnya.¹³

¹² Dedy Sugono, “*Kamus Bahasa Indonesia*”, (Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 558

¹³ Firma Asra, “*Hubungan Ketersediaan Koleksi Fiksi Dengan Minat Kunjung Pemustaka Mas Darul Ulim Banda Aceh*”, (Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora, UIN Ar-Raniry) 2025, hlm. 8

Sedangkan dalam metode penelitian hubungan disebut korelasional adalah pendekatan yang digunakan untuk menilai adanya keterkaitan maupun ketidakberhubungan di antara beberapa variabel, berdasarkan data yang konkrit dan relevan terhadap variabel-variabel yang diteliti. Metode ini hanya bertujuan mengukur tingkat kesamaan antara variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, tanpa bermaksud menjelaskan mekanisme penyebab maupun akibatnya.¹⁴

Berdasarkan kajian diatas, penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di perpustakaan menggunakan teori *servqual*. Teori tersebut digunakan untuk mengukur dan mendiskripsikan lebih jauh hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

2. Kualitas Layanan

Menurut Yulianan dan Mardiyana kualitas layanan merupakan tolak ukur perpustakaan untuk menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu mememuhi atau bahkan lebih dari harapan serta memuaskan pemustaka.¹⁵ Kemudian menurut Rambat Lupiyoadi, sebagaimana dicatat dalam Febianti, kualitas layanan dipahami sebagai derajat kesesuaian antara ekspektasi pemustaka terhadap layanan yang diharapkan dengan kenyataan pengalaman yang mereka

¹⁴ Aida, A., Hermina, D., & Norlaila, N. "Jenis Data Penelitian Kuantitatif (Korelasional, Komparatif, Dan Eksperimen)". *Al-Manba*, Vol. 10, No.1, (2025), hlm. 36

¹⁵ Yuliana, L., & Mardiyana, Z, "Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan", *Jambura Journal of Educational Management*, Vol. 2 No.1, (2021), hlm. 56 <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>

terima.¹⁶

Sedangkan Lasa. HS menyebutkan kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu jelek.¹⁷

Kualitas layanan dapat diukur menggunakan sejumlah indikator yang dapat mencerminkan keberhasilan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Menurut Parasuraman dkk dalam Purnamasari indikator tersebut terdiri dari 5 dimensi yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), dan Jaminan (*Assurance*).¹⁸

Dari paparan diatas, definisi kualitas layanan perpustakaan dipahami sebagai tingkat keunggulan serta memberikan layanan melebihi ekspektasi pemustaka terhadap UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, yang dinilai melalui indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya.

3. Minat Kunjung

Menurut Larasati & Juventasari dikutip dari Yuni, dkk minat kunjung merupakan kecenderungan atau dorongan individu untuk melakukan kunjungan serta memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia pada suatu

¹⁶ Febianti, F. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang”, *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, Vol. 4, No. 2, (2023), hlm. 126

¹⁷ Lasa HS dan Uminurida Suciati, “*Kamus Kepustakawanan Indonesia*”, (Yogyakarta : Calpulis, 2017), hlm. 351.

¹⁸ Purnamasari. W. dkk, “Peningkatan Kualitas Pelayanan.....”, hlm. 69

tempat yang menjadi tujuan kunjungan.¹⁹ Kemudian, menurut Admaja minat kunjung dapat diartikan sebagai dorongan internal yang mendorong seseorang untuk datang ke perpustakaan dan memanfaatkan berbagai layanan serta fasilitas yang tersedia guna memenuhi kebutuhan informasi, belajar, maupun penelitian.²⁰

Sedangkan Mulyani dikutip dari Sari & Syarifudin menyebutkan minat kunjung merupakan kecenderungan yang lahir dari dalam diri seseorang yang mendorong timbulnya motivasi untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan.²¹ Penilaian terhadap minat seseorang untuk berkunjung ke perpustakaan dilakukan melalui instrumen pengukuran yang disebut indikator. Berdasarkan uraian Slameto yang dikemukakan dalam karya Tatang Ibrahim, indikator minat kunjung terdiri atas empat unsur utama: daya tarik, fokus perhatian, dorongan motivasional, dan pengetahuan mengenai perpustakaan.²²

Berdasarkan paparan yang telah disajikan, minat kunjung adalah dorongan mahasiswa untuk mengunjungi dan memanfaatkan berbagai layanan, fasilitas serta sarana dan prasarana yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang diukur melalui indikator ketertarikan, perhatian, motivasi, dan pengetahuan.

¹⁹ Yuni Andriyani, dkk, "Evaluasi Redesain Ruang Perpustakaan Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya terhadap Minat Kunjung Pemustaka," *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, Vol. 9, No. 2 (2023), hlm. 136

²⁰ Admaja, D, A, P, D, "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa Ke Perpustakaan Pada Sman 2 Pamekasan", *An-Nadzir : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 2, (2024), hlm. 102 <https://doi.org/10.55799/annadzir.v2i02.474>

²¹ Sari, N. A. K & Syarifudin. F, "Strategi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pacitan", *Jurnal Gema Pustakawan*, Vol. 12, No. 1, (2024), hlm. 77, <https://doi.org/10.31258/jgp.12.2.76-85>

²² Tatang Ibrahim dkk, "Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Peserta Didik", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam* Vol. 6, No. 2, (2024), hlm. 235, <https://doi.org/10.30739/jmpid.v6i2.3236>

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Untuk memastikan perbedaan yang jelas dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, bagian ini memuat ulasan beberapa kajian pustaka yang relevan dengan penelitian ini, berikut ringkasannya.

1. Penelitian yang dilakukan Ahmad Faiq pada tahun 2019 dengan judul Dampak Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan UNISNU Jepara bertujuan mengungkap seberapa jauh mutu layanan perpustakaan memengaruhi niat mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan tersebut. Desain penelitian bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran angket. Temuan utamanya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa. Berdasarkan uji F, nilai Fhitung adalah 35,31 dengan signifikansi 3,87% ($< 5\%$). Analisis koefisien determinasi menunjukkan R^2 sebesar 0,345, yakni sekitar 34,5% variasi minat kunjung dapat dijelaskan oleh kualitas layanan perpustakaan di UNISNU Jepara; kontribusi efeknya mencapai 11,9%, sedangkan 88,1% dipengaruhi faktor lain.²³
2. Penelitian yang dilakukan Fikri pada 2023 berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Siswa di Perpustakaan SMP Islam

²³Ahmad Faiq , *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, (Skripsi Dipublikasi), UIN Walisongo, 2019, hlm. 112*

Al Azhar 51 IIBS Karanganyar bertujuan mengeksplorasi sejauh mana mutu layanan perpustakaan mempengaruhi minat siswa dalam berkunjung. Mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain korelasi, studi ini melibatkan 227 siswa sebagai responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan meliputi kebersihan lingkungan perpustakaan, ketersediaan koleksi, keramahan staf, serta fasilitas dan kondisi ruang baca memberikan dampak positif dan signifikan terhadap minat siswa untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan yang disediakan perpustakaan akan meningkatkan minat siswa untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang ada.²⁴

3. Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Amalia Priatna Putri pada tahun 2020 ini berjudul “Hubungan Antara Mutu Layanan Dan Kepuasan Pengunjung Dengan Minat Kunjung Perpustakaan UIN Walisongo Semarang” dan bertujuan menguji secara empiris adanya hubungan antara mutu layanan dengan minat kunjung, antara kepuasan pengunjung dengan minat kunjung, serta hubungan secara simultan antara mutu layanan dan kepuasan pengunjung terhadap minat kunjung perpustakaan. Desain kajian bersifat kuantitatif dengan melibatkan 100 mahasiswa aktif UIN Walisongo Semarang sebagai responden. Subjek penelitian adalah mahasiswa aktif UIN Walisongo Semarang yang menjadi responden studi.

²⁴Fikri Khoiruddin Darmawan, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Siswa Di Perpustakaan SMP Islam Al Azhar 51 Iibs Karanganyar”, *Jurnal Mitra Indonesia*, Vol. 2, No. 2, Juli 2023, hlm. 61

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat kunjung; kepuasan pengunjung juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan minat kunjung; dan secara bersama-sama mutu layanan serta kepuasan pengunjung kembali menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap minat kunjung perpustakaan. Dengan demikian, semakin baik mutu layanan dan semakin tinggi kepuasan pengunjung, maka semakin tinggi pula minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan.²⁵

Jika meninjau kajian-kajian terdahulu sebagaimana telah dipaparkan, ditemukan adanya perbedaan maupun persamaan antara penelitian ini dan studi-studi sebelumnya. Perbedaan utama terletak pada objek dan tujuan, misalnya studi Ahmad Faiq dilakukan di Perpustakaan UNISNU dengan tujuan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka, sementara penelitian ini ditempatkan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan fokus untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan berhubungan dengan minat kunjung mahasiswa. Meski demikian, kedua penelitian memiliki kesamaan dalam penggunaan pendekatan kuantitatif, pemanfaatan angket sebagai teknik pengumpulan data, serta penerapan analisis regresi linier sederhana.

Penelitian kedua oleh Fikri memiliki perbedaan dari objek penelitian. Penelitian Fikri dilakukan pada perpustakaan sekolah menengah pertama (smp), sedangkan penelitian ini dilakukan pada perpustakaan perguruan tinggi. Adapun

²⁵Putri, A. P. *“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Dengan Minat Kunjung Perpustakaan UIN Walisongo Semarang”*. (Skripsi Dipublikasi), UIN Walisongong Semarang, 2020, hlm. xiv

persamaan penelitian ini adalah penggunaan metode kuantitatif, serta menggunakan analisis regresi linier sederhana dua variabel.

Penelitian ketiga oleh Amalia memiliki perbedaan dari objek penelitian dan variabelnya. Penelitian Amelia dilakukan di perpustakaan UIN Walisongo Semarang dan terdapat perbedaan dari variabel kepuasan pengunjung, penelitian Amalia menggunakan regresi linear berganda 3 variabel., sedangkan penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan menggunakan regresi linear sederhana 2 variabel. Adapun persamaannya dari tujuan penelitian sama-sama mengkaji hubungan kualitas layanan dengan minat kunjung dan metode penelitiannya menggunakan metode kuantitatif.

B. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan

Menurut Delisma dalam Saepudin, Srirezezi, dan Khadijah kualitas layanan adalah tingkat kesesuaian antara kualitas layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna sesuai harapan mereka. Dengan kata lain, penilaian kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pengguna.²⁶ Kemudian menurut Lubis kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan dan kendali atas sejauh mana keunggulan tersebut tercapai, serta kualitas layanan bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman

²⁶ Saepudin, E, Srirezezi, N., I, Khadijah, U, L, S, “Kualitas Dan Akses Informasi Di Perpustakaan Umum Daerah Kota Bogor”, *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Vol. 5, No. 1, (2025), hlm. 5377 <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.16157>

pengguna.²⁷

Sedangkan menurut Olsen dan Wyekoff dalam Zakiah menjelaskan kualitas layanan adalah perbandingan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.²⁸ selanjutnya menurut Al Rasyid dalam Aang, Sarah, dan Andre mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil penilaian pemustaka yang didasari pada perbandingan antara harapan terhadap layanan dengan pengalaman nyata yang diperoleh setelah menerima layanan.²⁹

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pemustaka, dengan membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata setelah layanan diterima. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pemustaka. Oleh karena itu, penilaian kualitas layanan didasarkan persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan setiap pemustaka terhadap layanan yang diterima.

²⁷ Fauzan Hamied, Marlini, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Diperpustakaan Provinsi Sumatra Barat : Studi Kualitatif Perspektif Kepuasan Pemustaka", *Edusola: Journal Education, Sociology and Law*, Vol. 1 No. 4, 2025, hlm. 2001

²⁸ Zakiah, D. M. , "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia". *Publication Library and Information Science*, Vol 6, No 1, Mei 2023, hlm. 82
<http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article/view/5685>, diakses pada tanggal 3 maret 2026

²⁹ Aang Gunaidi, Sarah Mentari Utama, dan Andre Agusten, " Pengaruh Inovasi Teknologi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka", *JIPI: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 8, No. 2, (/2023), hlm.399

2. Tujuan kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan perpustakaan karena berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Kualitas layanan tidak hanya dilihat dari ketersediaan koleksi, tetapi juga dari kualitas pelayanan pustakawan, kemudahan akses informasi, fasilitas yang tersedia, serta kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.³⁰ Dengan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Berikut adalah beberapa tujuan kualitas layanan perpustakaan :³¹

1) Memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Kualitas layanan yang baik ditunjukkan melalui pelayanan yang mampu memudahkan pemustaka memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memahami kebutuhan pemustaka serta memberikan pelayanan yang didukung oleh kemampuan pustakawan dan ketersediaan sumber informasi.³² Dengan demikian, memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan merupakan salah satu tujuan kualitas layanan perpustakaan, yang dapat dicapai melalui layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka.

³⁰ M. I. Jeong, "A Study on the Effect of Public Library Service Quality on User Satisfaction and User Loyalty according to Brady & Cronin's Three-Dimensional Service Quality Model," *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol. 58, No. 2 (2024)

³¹ Anton Risparyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0," *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, Vol. 13, No. 2 (2022), hlm.

³² Nurul Ummi, Retno Sayekti, dan Muslih Faturrahman, "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara," *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial (JUPENDIS)* 2, no. 4 (2024), hlm.427

2) Menyediakan informasi yang tepat, relevan, akurat, dan dapat dipercaya

Menyediakan informasi yang tepat, relevan, akurat, dan dapat dipercaya merupakan salah satu tujuan penting dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Kualitas layanan informasi tidak hanya berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam menemukan informasi, tetapi juga mencakup kesesuaian isi informasi dengan kebutuhan pengguna, keakuratan informasi, serta kemampuan perpustakaan menyediakan sumber informasi yang dapat dipercaya..³³ pada aspek reliability dalam layanan perpustakaan menekankan kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi secara tepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan.³⁴ Dengan demikian, kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang tepat, relevan, akurat, dan terpercaya merupakan salah satu bagian penting dalam mewujudkan layanan informasi yang berkualitas serta meningkatkan kepercayaan pemustaka.

3) Meningkatkan kepuasan pemustaka

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna, karena pelayanan harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan kebutuhan dan harapan pemustaka terpenuhi sehingga dapat

³³ Retno Sayekti, Muhammad Aditya, Nurhayani, Tessa Simahate, Yusniah, dan Rina Devianty, "An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives," *Evidence Based Library and Information Practice*, vol. 17, no. 2 (2022)

³⁴ Mamta dan Vinit Kumar, "A Systematic Review of Library Service Quality Studies: Models, Dimensions, Research Populations and Methods," *Journal of Librarianship and Information Science* 56, no. 2 (2024)

meningkatkan kepuasan pemustaka.³⁵ Dengan demikian peningkatan kepuasan pemustaka dapat dicapai melalui pemberian layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna.

4) Meningkatkan loyalitas pemustaka

Kualitas layanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan dapat mendorong pemustaka untuk kembali menggunakan layanan perpustakaan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan kekecewaan dan mengurangi keinginan pemustaka untuk berkunjung kembali. Kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang berkualitas dapat mendorong pemustaka untuk menggunakan layanan secara rutin dan meningkatkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan.³⁶ Dengan demikian, kualitas layanan yang baik berperan penting dalam mempertahankan kepuasan pemustaka dan mendorong keberlanjutan pemanfaatan layanan perpustakaan.

5) Menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan berkelanjutan

Kualitas layanan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan berkelanjutan. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang terdapat dalam layanan. Evaluasi juga diperlukan karena kebutuhan dan harapan pemustaka terus berkembang, seperti kebutuhan terhadap akses informasi yang cepat, koleksi yang relevan, dan lingkungan layanan yang nyaman. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan

³⁵ Nurfaizal Harun, Evi Yuliawati, —Identifikasi Prioritas Atribut Kualitas Layanan Untuk Peningkatan Layanan Perpustakaan di Universitas Negeri Gorontalo”. In Prosiding

³⁶ Diana Maulida Zakiah, —Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, I PUBLIS: Publication Library and Information Science, Vol. 6, No. 1 (2022).

perbaikan dan pengembangan layanan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pemustaka.³⁷ Dengan demikian, pelaksanaan evaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi bagian penting dalam upaya perpustakaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka.

3. Manfaat Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perpustakaan karena secara langsung berkaitan dengan pengalaman dan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan tidak hanya dituntut menyediakan koleksi, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Dalam hal ini kualitas layanan mencakup pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan fasilitas yang nyaman, kemampuan pustakawan dalam membantu pemustaka, serta kemudahan dalam memperoleh sumber informasi.

Manfaat kualitas layanan adalah sebagai berikut:³⁸

1. Meningkatkan kepuasan pemustaka

Salah satu manfaat penyelenggaraan layanan perpustakaan yang berkualitas adalah meningkatkan kepuasan pemustaka. Kepuasan tersebut dapat tercapai apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan

³⁷ Kadek Aryana Dwi Putra, Luh Gede Mareta Indah Wulandari, Ni Kadek Erika Apriliana Putri, Cinta Nola Butarbutar, Kadek Indriyani Subakti, dan Bernardino Realino Kelen, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional Menggunakan Metode LibQUAL+," *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 9, No. 2 (2025): 299–310, <https://doi.org/10.17977/um008v9i22025p299-310>

³⁸ Savira Suaida dan Rika Jufriazia Manita, "Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok," *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 1 (2023).

harapan pemustaka. Aspek seperti kecepatan dan ketanggapan pustakawan dalam memberikan pelayanan, kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung menjadi faktor yang berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Wijanaraga dan Wijaya menjelaskan bahwa penyelenggaraan layanan perpustakaan pada dasarnya diarahkan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.³⁹ Oleh karena itu, semakin baik kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

2. Meningkatkan loyalitas pemustaka

Manfaat kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan loyalitas pemustaka terlihat dari terciptanya kepuasan dan kepercayaan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Pemustaka yang merasa puas terhadap kualitas layanan cenderung terus menggunakan layanan perpustakaan, kembali berkunjung, serta merekomendasikan perpustakaan kepada orang lain.⁴⁰ Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dapat mempertahankan pemustaka dan meningkatkan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

3. Mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi

Kualitas layanan perpustakaan memiliki manfaat penting dalam mempermudah pemustaka memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan

³⁹ I Wayan Wijanaraga dan I Dewa Made Putra Wijaya, "Survei Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2024," *Media Sains Informasi dan Perpustakaan* 5, no. 1 (2025).

⁴⁰ Fery Siswadi, Muharam Hari, dan Hannan Sufrin, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor," *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18, no. 1 (2020), hlm.43

mereka. Perpustakaan sebagai pusat informasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu memudahkan pemustaka dalam menemukan dan mengakses sumber informasi secara efektif dan efisien. Arrahman dan Marlini menjelaskan bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi sudah seharusnya memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Salah satu bentuk kemudahan tersebut dapat diberikan melalui layanan *e-resources*, karena pemustaka dapat mengakses berbagai sumber informasi elektronik tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat.⁴¹ Dengan adanya layanan tersebut, pemustaka tidak selalu harus datang secara langsung ke perpustakaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

4. Meningkatkan intensitas pemanfaatan informasi

Kualitas layanan perpustakaan dapat meningkatkan intensitas pemanfaatan informasi oleh pemustaka. Layanan yang baik, kemudahan akses koleksi, pelayanan pustakawan, dan fasilitas yang memadai dapat mendorong pemustaka lebih aktif memanfaatkan sumber informasi. Sari dan Nelisa menemukan bahwa layanan perpustakaan berpengaruh sangat kuat terhadap pemanfaatan koleksi, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,953. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi pula pemanfaatan koleksi oleh pemustaka.⁴² Dengan demikian, kualitas layanan yang optimal dapat mendorong

⁴¹ Hanif Aniq Arrahman dan Marlini, "Analisis Kualitas Layanan E-Resources terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Berdasarkan Metode WebQual 4.0 dan E-S-QUAL," *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, Vol. 6, No. 2 (2022), hlm.121

⁴² Reza Retno Sari dan Malta Nelisa, "Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Polda Sumbar," *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, Vol. 1, no. 1 (2023), hlm. 144–155, <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i1.23>

pemustaka untuk memanfaatkan berbagai sumber informasi secara lebih aktif dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan informasinya.

5. Membangun citra dan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan yang baik dapat membangun citra positif dan kepercayaan pemustaka. Pelayanan yang ramah, responsif, profesional, serta mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan penilaian terhadap perpustakaan. Nafis dan Syukran menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu unsur penting dalam membentuk citra perpustakaan dan kepercayaan pemustaka.⁴³ Sejalan dengan itu, Ginting, Sirait, dan Harefa menunjukkan bahwa pelayanan prima dan penanganan keluhan yang baik dapat membentuk citra positif terhadap perpustakaan dan pustakawan.⁴⁴ Dengan demikian, kualitas layanan yang konsisten dapat memperkuat citra dan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan.

6. Menjadi dasar bagi perpustakaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan

Kualitas layanan perpustakaan dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Melalui evaluasi, perpustakaan dapat mengidentifikasi berbagai aspek pelayanan yang telah memenuhi kebutuhan pemustaka maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Suryanto, Anggraeni, dan Majidah menyatakan bahwa hasil evaluasi kualitas layanan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan

⁴³ Badratun Nafis dan Syukran, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Masa Pandemi COVID-19," *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 44, No. 1 (2023): 65–66.

⁴⁴ Maretta Ginting, Ronnie Togar Mulia Sirait, dan Hilda Syaf'aini Harefa, "Pengaruh *Service Excellence* dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)," *JIPi: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 8, no. 1 (2023), hlm.167

keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.⁴⁵ Dengan demikian, evaluasi kualitas layanan berperan penting dalam menentukan langkah perbaikan yang sesuai sehingga kualitas pelayanan perpustakaan dapat terus ditingkatkan.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Perpustakaan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi, tetapi juga oleh berbagai aspek yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan pengalaman dan kebutuhan pemustaka. Menurut Nazwa Rifani, Eni Amaliah, Rahmad Iqbal terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Ketersediaan fasilitas

Ketersediaan fasilitas merupakan kondisi tersedianya sarana dan prasarana perpustakaan yang memadai untuk mendukung kenyamanan serta kemudahan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.⁴⁷ Fasilitas tersebut meliputi ruang Baca, jajaran koleksi buku yang lengkap, meja dan kursi, loker tas, pencahayaan dari lampu atau atap transparan, ventilasi jendela yang bisa

⁴⁵ Suryanto, Ervina Desi Anggraeni, dan Majidah, "Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Pustabiblia Menggunakan Metode DigiQUAL," *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 20, No. 1 (2024), hlm.147–162, <https://doi.org/10.22146/bip.v20i1.8857>

⁴⁶ Nazwa Rifani, Eni Amaliah, Rahmad Iqbal, (2026), "Strategi Peninkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif Servqual"..... hlm. 56

⁴⁷ Syafarotul Ainiyah, Septia Fairis Ramadhani, Zulfa Nur Zahra, Dkk, "Hubungan Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan Dengan Kenyamanan Membaca Siswa Kelas V Di Perpustakaan SDN Jaddih 3 Bangkalan," *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, Vol. 11, No. 3.

dibuka atau suhu yang cukup bagus seperti penggunaan kipas angin atau AC.⁴⁸ Oleh karena itu Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga membantu pemustaka dalam melaksanakan kegiatan membaca, belajar, mencari informasi, dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

2. Kelengkapan koleksi

Kelengkapan koleksi perpustakaan merupakan tersedianya berbagai sumber informasi, baik dalam bentuk cetak maupun digital, yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi dan menunjang kegiatan pembelajaran.⁴⁹ Meliputi buku pelajaran, buku referensi, dan bacaan umum, dan non cetak yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.⁵⁰ Ketersediaan koleksi yang beragam memungkinkan pemustaka memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan akademik maupun kebutuhan umum. Selain itu, koleksi yang lengkap dan relevan dapat mendukung kegiatan membaca, belajar, penelitian, serta pencarian informasi. Dengan demikian, kelengkapan koleksi menjadi salah satu unsur penting dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan karena keberadaan koleksi yang memadai akan memudahkan pemustaka dalam memperoleh sumber informasi yang dibutuhkan.

⁴⁸ Ovie Resta Ardha Ivanka & Lasenta Adriyana. "Analisis Kebutuhan dan Harapan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan Daerah Kota Salatiga", *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan (Librari)*, Vol. 1, No. 2,(2026), hlm 56

⁴⁹ M. Alfi Syahri, Farhan Wiguna, Andryansyah R, Dkk, "Pemanfaatan Koleksi Cetak Dan Digital Sebagai Sumber Informasi Mahasiswa". *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, Vol. 12, No. 02, (2026)

⁵⁰ A. Husnah, M. Hasbi, dan I. Ibrahim, "Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Pusat Sumber Belajar," *Jambura Journal of Educational Management*, Vol. 7, No. 1 (2026), hlm. 10 <https://doi.org/10.37411/jjem.v7i1.4700>

3. Kompetensi pustakawan

Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang diperlukan pustakawan dalam melaksanakan tugas serta memberikan layanan informasi secara profesional sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan perkembangan teknologi.⁵¹ Kompetensi pustakawan mencakup pengetahuan profesional, keterampilan teknis, penguasaan teknologi informasi, serta kemampuan interpersonal. Dalam lingkungan perguruan tinggi, pustakawan dituntut tidak hanya memahami prinsip-prinsip kepustakawanan, tetapi juga mampu memahami kebutuhan informasi pemustaka, mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan, dan memfasilitasi akses terhadap berbagai sumber informasi.⁵²

4. Sistem pelayanan

Sistem layanan perpustakaan merupakan mekanisme yang digunakan untuk menyediakan dan mengelola layanan informasi secara terintegrasi sehingga dapat memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhannya.⁵³ Contoh sistem layanan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, layanan penelusuran informasi, layanan ruang baca, dan layanan berbasis teknologi informasi. Penerapan sistem tersebut bertujuan untuk memudahkan

⁵¹ Ditha Deriana, Rully Khairul Anwar, Siti Chaerani Djen Amar, dan Evi Nursanti Rukmana, "Kompetensi Pustakawan Pada Era Digital," *IQRA': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Vol.19, No. 1, (2025), hlm.27

⁵² Syarifah Kamariah, (2025), "Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Informasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, Vol. 2, No. 2, hlm.55

⁵³ Khairul Rizal, Hendra Wicaksono, Wardiyono, dan Mustika Wati, "Evaluasi Keberhasilan SIPINTER sebagai Sistem Layanan Informasi di Perpustakaan DPR RI menggunakan Model Delone dan McLean," *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 46, No. 2, (2025), hlm. 111–112

pemustaka dalam mengakses koleksi dan memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan.⁵⁴

5. Pemanfaatan teknologi

Pemanfaatan teknologi dalam perpustakaan merupakan penggunaan teknologi digital untuk mendukung pengelolaan koleksi, penyediaan informasi, dan penyelenggaraan layanan perpustakaan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan proses pengelolaan dan penelusuran informasi dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, teknologi dapat memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses berbagai sumber informasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan kebutuhan informasi pemustaka.⁵⁵ Contoh pemanfaatan teknologi dalam perpustakaan meliputi penyediaan *e-book*, akses internet, penggunaan aplikasi perpustakaan digital, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi.⁵⁶

6. Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Indikator merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai dan menentukan kualitas suatu perpustakaan dalam memberikan layanan serta pengelola sumber daya yang dimilikinya. Menurut Parasuraman dkk dalam

⁵⁴ Ahmad Riyaldi, Lisnawati, Genesti Nauli, "Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan", *Jurnal Pelita Ilmiah Pendidikan*, Vol. 2, No.1, (2026).

⁵⁵ Fujiana, Rahmi, Siti Hawa, Fergawan Listianto, M. Ulfatul Akbar Jafar, M. Aprian Jailani, dan Rahmat Hidayat, "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Proses Alih Media Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram," *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, VOL. 3, No. 3, (2025).

⁵⁶ Deni Mulyadi dan Maman Herman, "Strategi Peningkatan Minat Baca Siswa MTs Mujahidin Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan," *Journal of Elementary Education: Strategies, Innovations, Curriculum and Assessment*, Vol. 2, No. 1, (2025), hlm. 1-12

Purnamasari terdapat 5 dimensi yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tangkap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) yang dapat dijadikan alat ukur untuk melihat kualitas layanan di perpustakaan disebut model *SERVEQUAL* adalah sebagai berikut.⁵⁷

1) Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan seluruh bagian fasilitas fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pemustaka, selain itu dimensi ini merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan, karena persepsi awal pemustaka terhadap kualitas layanan sering kali terbentuk berdasarkan kondisi fisik dan lingkungan perpustakaan yang mereka amati serta rasakan.⁵⁸ Seperti kondisi gedung, kinerja serta penampilan petugas, kelengkapan fasilitas berwujud, tersedianya peralatan pendukung, dan berbagai sarana yang digunakan pemustaka selama memanfaatkan layanan perpustakaan.⁵⁹

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, sehingga setiap bentuk pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁶⁰ Seperti konsistensi dalam pelayanan, ketepatan

⁵⁷ Purnamasari. W., dkk, "Peningkatan Kualitas Layanan.....", hlm. 69

⁵⁸ Vika Khoiriyah Dalimunthe, Muslih Faturrahman, "Analisis Kualitas Layanan Referensi Diperpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan Dengan Menggunakan Model *Servqual*", *Jurnal Pustaka Budaya*, Vo. 13, No. 2, (2026), hlm. 267 <https://doi.org/10.31849/bwhx7640>

⁵⁹ Vivit Arfika, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Tengku Umar Dengan Menggunakan Metode *Servqual*", (Skripsi tidak dipublikasi) Fakultas Adab Dan Humaniora, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, (2022), hlm. 25

⁶⁰ Savira Taryani dan Luki Wijayanti, "Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Ipusnas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0", *Visi Pustaka:Buletin*

waktu dalam pelayanan, serta kemampuan dalam menghindari terjadinya kesalahan selama pelayanan berlangsung.⁶¹

3) Daya tangkap (*responsiveness*)

Daya tangkap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dan kesiapan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka tanpa menunda pelayanan yang seharusnya diberikan kepada setiap pemustaka.⁶² Seperti memberikan bantuan kepada pemustaka, merespons pertanyaan dan permintaan layanan, serta memberikan layanan berkualitas meskipun dalam kondisi menghadapi berbagai kendala ketika proses pelayanan.⁶³

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan sebuah kemampuan pegawai perpustakaan dalam memberikan informasi yang jelas, dan akurat serta menunjukkan sikap yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pemustaka terhadap perpustakaan itu sendiri.⁶⁴ Seperti keluasan pengetahuan, keterampilan kerja, perilaku sopan, kemampuan pustakawan dalam memberikan kepercayaan kepada setiap pemustaka ketika menyampaikan dan

Jaringan Informasi Antar Perpustakaan, Vol. 25, No. 1, (2023), hal.8
<https://doi.org/10.37014/visipustaka.v25i1.3179>

⁶¹ Dyah Rizky Avivah, Aulia Prima Kharismaputra, "Analysis of Library Service Quality and Facilities on Student Visit Interest", *Journal of Practice Learning and Educational Development*, Vol 6, No. 1 (2026), hlm. 347

⁶² Irwan Permana , Yulianto, "Pengaruh Koleksi, Sarana dan Prasarana Serta Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi", *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol. 12, No. 2, (2025), hlm;325

⁶³ Nazwa Rifani, Eni Amaliah, Rahmad Iqbal, "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif Servqual", *Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi*, Vol. 18, No. 1, (2026), hlm.33
<https://doi.org/10.37108/shaut.v18i1.2725>

⁶⁴ Asmah Akhriana, Andi Irmayana, Dkk, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makasar Menggunakan Metode Servqual", *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, Vol. 13, No. 1, (2024), hlm.43 <https://doi.org/10.36774/jusiti.v13i1.1555>

mengelola layanan informasi serta pustakawan mampu mencari alternatif penyelesaian yang tepat ketika pemustaka mengalami kendala.⁶⁵

5) Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan perhatian kepada setiap pemustaka dengan berupaya memahami kebutuhan, keinginan, serta harapan pemustaka, sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing pemustaka.⁶⁶ meliputi kemampuan memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian personal, serta pemahaman terhadap setiap kebutuhan dan harapan setiap pemustaka.⁶⁷

Berdasarkan uraian tersebut, mengacu pada kebutuhan kajian ini, penulis memilih menggunakan seperangkat indikator *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsivitas*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) kelima dimensi tersebut dipandang relevan dan memadai untuk digunakan sebagai landasan dalam mengkaji kualitas layanan perpustakaan pada penelitian ini karena dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas yang tersedia maupun dari aspek interaksi dan kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka.

⁶⁵ Aryanto, M. Z, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya", *Jurnal pendidikan dan administrasi perkantoran*, Vol. 9, No. 2, (2021), hlm. 404

⁶⁶ Siska, Yanti Mulia Roza, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menunukan Metode Libqual+Tm Diperpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung", *JIPIS:Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol.1, No. 2, (2022), hlm. 15

⁶⁷ Angga Dwi Ardianto & Ahmad Saeroji, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang Menggunakan Model Kano", *Pendas:Jurnal Ilmu Pendidikan Dasar*, Vol. 11, No. 1, (2026), hlm. 77 <https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.43873>

1. Pengertian Minat Kunjung

Menurut Melisa & Budhi bahwa minat kunjung adalah dorongan pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan yang didasari oleh ketertarikan dan keinginan terhadap aktivitas di perpustakaan.⁶⁸ Selain itu, minat kunjung, sebagaimana dikemukakan Eka dan Hengky (dalam Roni), merujuk pada motivasi internal yang mendorong individu untuk hadir di perpustakaan sekaligus memanfaatkan sarana yang disediakan.⁶⁹

Kemudian menurut Jessy Juniu Hanury mendefinisikan minat kunjung sebagai kecenderungan pemustaka untuk mengunjungi serta memanfaatkan perpustakaan yang dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan lingkungan, kualitas fasilitas, dan pelayanan yang tersedia.⁷⁰ Sedangkan menurut Sukainah, Fihris Khalik & Herman minat kunjung merupakan keinginan atau dorongan yang hadir dari setiap individu untuk mengunjungi perpustakaan yang dianggap menarik dan mampu memenuhi kebutuhannya.⁷¹

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat kunjung perpustakaan merupakan dorongan, keinginan, dan ketertarikan dalam diri pemustaka yang mendorongnya untuk mengunjungi serta memanfaatkan

⁶⁸ Melisa Ari Kristanti & Budhi Santoso, "Analisis Potensi Peningkatan Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bantul", *Tadwin: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 5, No. 2, (2024), hlm. 89

⁶⁹ Roni Ulina Sitio, "Hubungan Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Pendidikan Kristen diperpustakaan IAKN Tarutung T.A 2024/2025", *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, Vol.4, No. 1, (2025), hlm. 7052

⁷⁰ Jessy Juniu. Hanury, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Ambon", *Jurnal Administrasi Terapan*, Vol. 5, No. 1, (2026), hlm.22

⁷¹ Sukaenah, Fihris Khalik & Herman, "Efektifitas Promosi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universita Negeri Makassar", *Jurnal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 1, (2025), hlm. 3 <https://doi.org/10.59638/jp.v4i1.74>

perpustakaan dan berbagai layanan yang tersedia di dalamnya. Minat kunjung tidak hanya muncul karena adanya kebutuhan terhadap informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh ketertarikan pemustaka terhadap aktivitas perpustakaan, kenyamanan lingkungan, kualitas fasilitas, serta pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Dengan demikian, minat kunjung dapat dipahami sebagai kecenderungan pemustaka untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan secara sadar karena perpustakaan dinilai mampu memberikan pengalaman yang nyaman, menarik, dan memenuhi kebutuhan informasi maupun kebutuhan lainnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung

Menurut Dahlan dalam Waluny dkk bahwa terdapat beberapa faktor yang membuat pemustaka betah untuk berkunjung ke perpustakaan yaitu: ⁷²

1) Kenyamanan

Kenyamanan merupakan kondisi lingkungan yang mampu memberikan rasa nyaman bagi pancaindra serta memenuhi aspek antropometri manusia yang berkaitan dengan ukuran, proporsi, dan dimensi tubuh manusia serta karakteristik fisiologisnya, sehingga dapat mendukung manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas di dalam suatu lingkungan. Hal tersebut didukung oleh penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan yang dilakukan. ⁷³ Meliputi pencahayaan ruangan yang sesuai, pemilihan warna ruangan yang nyaman,

⁷² Waluny, A., dkk. "Faktor Penyebab Rendahnya Minat Kunjung Siswa Ke Perpustakaan SDN 09 Kebon Pala", *Abdi Nusa: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol. 4 , No. 2 , Juni 2024, hlm. 152

⁷³ Cut Afrina, Sri Rohyanti Zulaikha, Atika Fatma Delvi, Ayu Shafutri, Bunga Fedra Refandi, Hafizhand Lutfilhadi, M. Iqbal Zulfa, dan Safrinal S., "Strategi Pengembangan Desain Interior terhadap Kenyamanan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota," *Daluang: Journal Of Library And Information Science*, Vol. 4, No.2, (2024), hlm. 114

fasilitas lengkap, pelayanan pustakawan ramah dan lain-lain.⁷⁴

2) Kondisi lingkungan fisik

Kondisi lingkungan fisik merupakan keseluruhan kondisi yang bersifat nyata dan terdapat di sekitar suatu tempat kegiatan yang dapat memengaruhi aktivitas individu di dalamnya.⁷⁵ Dalam konteks perpustakaan, kondisi lingkungan fisik menjadi salah satu aspek yang penting karena dapat memberikan pengaruh terhadap kenyamanan pemustaka selama menggunakan berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia. lingkungan fisik seperti kebersihan ruang baca, pencahayaan yang cukup, dan penataan ruang yang rapi.⁷⁶

3) Lingkungan sosial yang mendukung

Lingkungan sosial yang mendukung merupakan suatu kondisi hubungan dan interaksi sosial yang terbentuk secara positif antara pustakawan dan pemustaka melalui komunikasi yang efektif, adanya saling pengertian, kerja sama, sikap ramah, perhatian, serta pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka.⁷⁷ Lingkungan sosial yang kondusif di perpustakaan bertujuan menciptakan suasana interaksi yang nyaman, ramah, dan saling menghargai antara pustakawan dan pemustaka. Sikap pustakawan yang baik dan ramah dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu unsur yang dapat mendukung terciptanya hubungan sosial yang

⁷⁴ Zulfa Firdha Nita, Cut Afrina, "Hubungan Desain Interior Terhadap Kenyamanan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Perpustakaan Umum Kabupaten Solok", *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 2, (2023), hlm.169-173

⁷⁵ Desty Esa Fitri, Yusmidiarti, Sri Mulyati, Riang Adeko, "Analysis Of The Quality Of The Physical Environment And Work Productivity In Workers At The Health Department Of The City Of Bengkulu", *Journal Of Nursing And Public Health* Vol. 12 No. 2, (2024), hlm. 389

⁷⁶ Azimmatul Husmah, M. Hasbi, Ibrahim, Eni Elyati, "Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar, *Jambura Journal Of Educational Management* , Vol. 7, No.1 (2026), Hal.5

⁷⁷ Elsa Listia Bella, Anis Masruri, Bagas Aldi Pratama, Hati Murdani, "Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka", *Librarium: Library And Information Science Journal*, Vol. 1, No. 2, (2024), hlm.75-76

positif di lingkungan perpustakaan.⁷⁸ Seperti pustakawan ramah dan mudah membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan, pustakawan mengharai pemustaka dengan mudah tersenyum dan menyapa, berkomunikasi dengan baik⁷⁹

4) Perpustakaan menghadirkan layanan berbasis daring

Layanan online perpustakaan merupakan pelayanan berbasis teknologi yang memungkinkan pemustaka mengakses berbagai fasilitas dan sumber informasi perpustakaan melalui jaringan internet tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan.⁸⁰ Layanan online perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pemustaka melalui penyediaan sistem layanan yang mudah diakses, efisien, dan dapat digunakan secara fleksibel. Selain itu, keberadaannya memungkinkan pemustaka memperoleh dan memanfaatkan sumber informasi digital secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan.⁸¹ Seperti jurnal ilmiah elektronik (e-journal), koleksi katalog e-book, OPAC, dan halaman website portal.⁸²

⁷⁸ Ana Rizka Mashud dan Rita Octari Dewi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan," *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 2, No. 2 (2022), hlm. 60–62.

⁷⁹ Hildayati Raudah, Triana Santi, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan", *Libraria*, Vol. 6, No. 2, (2018), Hlm.273-278

⁸⁰ Arnita Purnamayanti, Andi Windah, Purwanto Putra, & Sugiyanta, "Efektivitas Online Library Services Di Era New Normal: Studi Padaup Perpustakaan Universitas Lampung", *JUPI: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 7, No. 2, (2022), hlm.259

⁸¹ Rusdiana, Juairiah, M. Dede Al-Ayubi "Transformasi sistem informasi digital dalam mewujudkan layanan prima : studi kasus perpustakaan sekolah terakreditasi di Kota Banjarmasin", *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1, (2025), hlm.81

⁸² Himawan, Deyana Kusuma Wardani, Raden Rara Kartika Kusuma Winahyu, "Pemanfaatan Perpustakaan Digital (E-Library) Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Dan Penelitian Di Perguruan Tinggi", *Faktor Exacta* Vol. 17, No. 3, (2024), hlm. 115

3. Indikator Minat Kunjung

Dalam melihat sejauh mana minat kunjung pemustaka terhadap perpustakaan, diperlukan adanya indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat ketertarikan, keinginan, serta kecenderungan pemustaka dalam melakukan kunjungan ke perpustakaan. Menurut Slameto dalam Tatang Ibrahim, indikator minat kunjung terdiri atas empat aspek, yaitu ketertarikan, perhatian, motivasi, dan pengetahuan.⁸³ Berdasarkan uraian mengenai indikator minat kunjung yang telah dipaparkan sebelumnya, penjelasan masing-masing indikator secara lebih mendalam yaitu sebagai berikut:

1) Ketertarikan

Ketertarikan merupakan dorongan, keinginan, atau kecenderungan pemustaka untuk memberikan perhatian dan melakukan tindakan terhadap berbagai aktivitas, koleksi, fasilitas, maupun layanan yang tersedia di perpustakaan.⁸⁴ Ketertarikan pemustaka dapat terlihat dari adanya rasa senang dalam membaca di perpustakaan. Selain itu, ketertarikan juga ditunjukkan melalui keinginan untuk mengunjungi perpustakaan.⁸⁵ Meliputi kesenangan membaca, keinginan mengunjungi perpustakaan, terlibat sebagai anggota perpustakaan dan perhatian terhadap buku sebagai sarana belajar.⁸⁶

⁸³ Tatang Ibrahim, dkk, "Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terha.....", hlm.237-238

⁸⁴ Muhammad Fadhl, "Strategi Pemasaran Perpustakaan Menggunakan Model AIDA", *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 14, No. 2, (2023), hlm.111

⁸⁵ Fitri Yani dan Muhammad Khoirul Ritonga, "Minat Baca dan Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan," *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 6, No. 2 (2022)

⁸⁶ Istiqomah Ana Nurhasanah, Reksa Adya Pribadi, "Optimalisasi Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Melalui Penggunaan Aplikasi Simple Perpus", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, Vol. 7, No.1, (2023), hlm.88

2) Perhatian

Perhatian merupakan sikap yang ditunjukkan melalui adanya kepedulian dan ketertarikan individu terhadap suatu objek atau hal tertentu. Perhatian tersebut dapat muncul karena adanya rasa tertarik atau kebutuhan terhadap sesuatu, serta dapat dipengaruhi oleh dorongan dari dalam diri maupun situasi dan kondisi yang dihadapi individu.⁸⁷ Meliputi menyadari kebutuhan informasi, memilih dan mencermati informasi yang sesuai, serta memfokuskan perhatian pada informasi yang dibutuhkan.⁸⁸

3) Motivasi

Menurut Maslow dalam Hary Supriatno & Imam Yuadi, motivasi merupakan suatu dorongan yang terdapat dalam diri individu yang mengarahkan seseorang untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang dimilikinya. Motivasi dapat muncul karena adanya kebutuhan untuk memperoleh informasi, membaca, belajar, mengerjakan tugas, maupun menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia.⁸⁹ Seperti memenuhi kebutuhan informasinya (mencari informasi dengan membaca atau meminjam buku) dan menikmati fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan

⁸⁷ I Ketut Artana, "Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka/Ulasan Ilmiah)", *MSIP : Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, Vol 4, No.1, (2024), hlm.48

⁸⁸ Aina Sabriy, Franindya Purwaningtyas,, Restiana, Putri Lestari, Adha Rahimi, "Analisis Perilaku Penelusuran Informasi Pemustaka Dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Di Perpustakaan UIN Sumatera Utara", *Dawatuna: Journal Of Communication And Islamic Broadcasting*, Vol. 3, No. 2, (2023), hlm.354-356

⁸⁹ Hary Supriatno, Imam Yuadi, Penerapan Rapidminer Dengan Metode Decision Tree Pada Tingkat Motivasi Berkunjung Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, *AL-MAKTABAH: Jurnal Kajian Ilmu Dan Perpustakaan*, Vol. 10, No. 1, (2025), Hlm. 22

(akses internet/ wifi, komputer, dan ruangan yang nyaman).⁹⁰

4) Pengetahuan

Pengetahuan dapat dipahami sebagai informasi yang telah diorganisasikan, disintesis, atau dirangkum sehingga menghasilkan pemahaman, kesadaran, dan wawasan bagi pemustaka. Pengetahuan tidak hanya berupa informasi yang tersedia dalam berbagai koleksi perpustakaan, tetapi juga mencakup pemahaman terhadap konteks dan penerapan informasi tersebut.⁹¹ Meliputi Keterampilan dalam mengidentifikasi sumber informasi, menelusuri dan memanfaatkan informasi, serta mengevaluasi, mengelola, menerapkan, dan mengomunikasikan informasi secara efektif.⁹²

⁹⁰ Hirma Susilawati, Rohana, Nurul Fikriati Ayu Hapsari, Motivasi Kunjungan Civitas Akademika Ke Perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Nusa Tenggara Barat , *JIPER : Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 1 (2024), hlm. 119-120

⁹¹ Suwatno , Rina Novianty Ariawaty, Armida Silvia Asril, Dan Aan Anisah, "*Knowledge Management:Konsep Dasar Dan Perkembangannya Di Era Digital*", (Jakarta Timur:Pt Bumi Aksara, 2025), hlm.10

⁹² Radiya Wira Buwana, (2023), "Analisis Pelaksanaan Kelas Literasi Informasi di Perpustakaan IAIN Kudus," *Warta Perpustakaan Pusat Undip*, Vol. 16, No. 1 hlm.22

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menerapkan rancangan korelasional, yang dipilih untuk mengidentifikasi keterkaitan sekaligus memverifikasi hubungan kualitas layanan perpustakaan sebagai variabel independen (X) dan minat kunjung sebagai variabel dependen (Y). Informasi yang dihimpun dari para responden selanjutnya diolah melalui regresi linear sederhana, sehingga besaran kontribusi kualitas layanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka dapat ditetapkan secara objektif dengan landasan perhitungan statistik.⁹³

B. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh No. 23111, alasan peneliti memilih tempat penelitian ini karena lokasinya mudah dijangkau dan temuan awal melalui observasi terdapat beberapa keluhan oleh pemustaka terkait aspek layanan perpustakaan.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam konteks penelitian merujuk pada keseluruhan unsur yang dijadikan fokus kajian, baik berupa individu maupun entitas lain, sepanjang memiliki ciri-ciri tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sudaryono memaknai populasi sebagai cakupan generalisasi yang memuat subjek atau objek dengan mutu serta karakteristik spesifik yang terlebih dahulu ditetapkan oleh

⁹³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 4

peneliti untuk kemudian dianalisis dan dijadikan dasar penarikan simpulan.⁹⁴ berdasarkan dari pengertian tersebut, penelitian ini menetapkan seluruh anggota aktif UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai populasi, dengan jumlah keseluruhan mencapai 19.260 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dari pengunjung perpustakaan yang memenuhi kriteria. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada responden yang bersedia. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *slovin* untuk memperoleh sampel yang representatif. Adapun rumus *slovin* yaitu\:

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

keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : presentasi kelonggaran 10% (0,1)

Berdasarkan rumus diatas, didapatkan besaran sampel pada penelitian ini adalah

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

$$n = \frac{19260}{1 + 19260(0,1)^2}$$

$$n = \frac{19260}{1 + 19260 (0,1)}$$

$$n = \frac{19260}{1 + 193,6} = \frac{19260}{194,6}$$

⁹⁴ Sudaryono , “*Metodologi Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, Dan Mix Method*”, (Depok : Rajawali Pers, 2021), hlm. 174

$$= 98,972 (99)$$

Jadi sampel pada penelitian ini yaitu 99 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik akuisisi informasi perlu ditetapkan secara cermat dengan memilih metode yang paling sesuai, agar data yang dihimpun memiliki tingkat ketepatan dan konsistensi yang dapat dipertanggungjawabkan (*valid* serta *reliabel*).⁹⁵

Teknik perolehan data yang diterapkan dalam riset ini mencakup beberapa pendekatan yang akan dipaparkan pada bagian berikut.

1. Angket

Angket atau kuesioner dipahami sebagai instrumen penghimpunan data yang memungkinkan peneliti mendapatkan keterangan secara langsung dari responden melalui rangkaian butir pertanyaan yang dirancang sebelumnya. Penyusunan butir-butir tersebut berangkat dari indikator pada setiap variabel yang diteliti, sehingga informasi yang terkumpul relevan untuk menjawab fokus serta rumusan permasalahan penelitian. Sejalan dengan pandangan Irma yang dikutip dalam Ahmad, Yunita, dan rekan-rekan, angket dapat dipandang sebagai cara pengumpulan data dengan menyerahkan daftar pertanyaan kepada responden guna memperoleh informasi yang selaras dengan tujuan penelitian.⁹⁶

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket yang disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel penelitian. Setiap dimensi terdiri atas 5 poin pernyataan yang dijawab oleh responden, yaitu pemustaka

⁹⁵ Riduwan, “*Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*”, (Bandung: ALFABETA, 2019), hlm. 69.

⁹⁶ Ahmad Adil, Yunita Yuliana, dkk., “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*”, (Padang: Get Press Indonesia, 2023), hlm. 116

UPT. UIN Ar-Raniry. Angket dibagikan secara langsung kepada responden dan dikumpulkan kembali untuk memastikan data terkumpul lengkap.

Tabel 3. 1 Indikator 2 Variabel

Variabel	Indikator
Kualitas Layanan (X)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)
	<i>Reliability</i> (Keandalan)
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangap)
	<i>Assurance</i> (Jaminan)
	<i>Empathy</i> (Jaminan)
Minat Kunjung (Y)	Ketertarikan
	Perhatian
	Motivasi
	Pengetahuan

Instrumen yang dipakai untuk memperoleh data penelitian ini berupa angket yang disajikan dalam bentuk butir pernyataan dan dinilai melalui skala Likert. Untuk setiap butir yang dijawab responden, disediakan empat kategori respons, yakni (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) setuju, serta (4) sangat setuju.

Tabel 3. 2 Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber : Sugiyono, 2019)

2. Dokumentasi

Dokumentasi dipahami sebagai salah satu metode perolehan informasi penelitian melalui penelusuran dan pengumpulan beragam sumber tertulis maupun visual yang relevan, mencakup antara lain literatur, arsip institusi, laporan, notula atau catatan, rekaman foto, serta berbagai berkas pendukung lain yang berkaitan dengan fokus kajian.⁹⁷ Pemanfaatan metode ini diarahkan untuk melengkapi temuan yang bersumber dari kuesioner sekaligus memberikan landasan pembuktian yang lebih kuat terhadap kesimpulan penelitian. Adapun pada studi ini, cakupan dokumentasi mencakup identitas dan karakteristik responden, rekapitulasi jumlah anggota perpustakaan yang berstatus aktif, serta dokumen yang berhubungan dengan proses dan pelaksanaan penelitian pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

E. Hipotesis

Menurut Moh. Nazir, dalam Aisyah hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang masih perlu di uji secara empiris. , hipotesis berfungsi sebagai dasar dan pedoman bagi peneliti dalam melakukan pengumpulan serta analisis data untuk membuktikan hubungan antar variabel yang teliti. Dengan demikian, hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara mengenai hubungan antara fenomena-fenomena yang menjadi objek penelitian hingga diperoleh bukti yang mendukung atau menolaknya.⁹⁸

⁹⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methos)*”, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 329.

⁹⁸ Aisyah Mutia Dawis, dll, “*Pengantar Metodologi Penelitian*”, (2023), hlm. 40

Berdasarkan judul dan tujuan penelitian, terdapat dua variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan sebagai variabel independent (X) dan minat kunjung pemustaka sebagai variabel dependent (Y). Berdasarkan variabel tersebut, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_a: Terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H₀: Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Berdasarkan hipotesis yang disebutkan diatas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik antara lain sebagai berikut:

$$H_0 : \rho \neq 0 \Rightarrow (\text{terdapat hubungan})$$

$$H_a : \rho = 0 \Rightarrow (\text{tidak terdapat hubungan})$$

F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur variabel atau konstruk yang memang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan pengukuran.⁹⁹ Dengan demikian, suatu instrumen dapat dinyatakan memiliki validitas apabila hasil yang diperolehnya mampu menggambarkan informasi yang selaras dengan variabel penelitian yang menjadi fokus kajian. Dalam studi ini, penilaian validitas dilakukan melalui prosedur perbandingan antara koefisien r hasil perhitungan (r_{hitung}) dan nilai r pada tabel (r_{tabel})

⁹⁹ Putra, S. H. J, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung : Media Sains Indonesia, 2023), hlm. 138

dengan memanfaatkan pendekatan korelasi *Pearson Product Moment*, formula korelasi tersebut diperkenalkan oleh Pearson dan dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r : korelasi

n : jumlah sampel

$\sum xy$: jumlah hasil perkalian antara ekor X dan ekor Y

$\sum X$: jumlah seluruh variabel X

$\sum Y$: jumlah seluruh variabel Y

Peneliti menempuh prosedur pengujian validitas melalui distribusi kuesioner kepada 25 orang responden yang berperan sebagai pemustaka, dengan karakteristik termasuk dalam populasi sasaran namun tidak dilibatkan sebagai bagian dari sampel penelitian. Tahap ini dimaksudkan sebagai uji awal untuk menegaskan bahwa instrumen yang akan digunakan telah memenuhi persyaratan validitas. Selanjutnya, penetapan valid atau tidaknya butir-butir pada angket dalam studi ini mengacu pada ketentuan-ketentuan berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Setelah perangkat pengukuran dinilai memenuhi kriteria kelayakan, tahap berikutnya adalah pelaksanaan distribusi kuesioner kepada 99 partisipan yang berperan sebagai sampel inti penelitian. Penetapan besar sampel tersebut mengacu pada formula Slovin, dengan dasar populasi berjumlah 19.260 pemustaka serta batas toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1).

Setelah data instrumen yang disebar telah terkumpul, peneliti melakukan pengimputan data melalui aplikasi SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara setiap butir pertanyaan dengan skor total. Selanjutnya, hasil pengisian angket dimasukkan pada tabel untuk memperoleh nilai koefisiennya. Perhitungan tersebut sepenuhnya dilakukan menggunakan SPSS versi 32. Dalam menentukan validitas suatu angket, peneliti berpedoman pada interpretasi angka indeks korelasi product moment dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1.000	Sangat kuat

(Sumber: Sugiyono, 2019)

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada derajat keterandalan suatu alat ukur penelitian dalam menghasilkan pengukuran yang stabil terhadap variabel yang ditelaah. Suatu instrumen dapat dinilai reliabel apabila pemakaiannya secara berulang pada subjek yang sama, dalam situasi yang tidak berubah, tetap menampilkan keluaran yang konsisten. Pengujian reliabilitas diperlukan agar informasi yang diperoleh melalui instrumen tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang memadai dan menunjukkan kemantapan hasil antar pengukuran. Pada studi ini, penilaian reliabilitas ditentukan melalui koefisien *Cronbach's alpha* dengan rumus sebagai

berikut.¹⁰⁰

$$r_{11} = \frac{k}{k1} (1 - \frac{\sum ab^2}{at^2})$$

Keterangan :

r_{11} : reabilitas instrumen

K : banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$: jumlah varian total

at^2 : jumlah varian butir

Uji reliabilitas dalam studi ini dikerjakan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS edisi 32. Proses tersebut diterapkan secara selektif, yakni hanya pada butir pertanyaan yang sebelumnya telah memenuhi kriteria kelayakan berdasarkan pengujian validitas. Tolok ukur yang digunakan adalah koefisien *Cronbach Alpha* ($r-11$), dengan ketentuan bahwa nilai di atas 0,60 menunjukkan instrumen pada variabel terkait memiliki reliabilitas memadai, sedangkan nilai yang berada di bawah 0,60 mengindikasikan butir pada variabel tersebut belum dapat dinilai andal.

G. Teknik Analisis Data

Dalam studi ini, pendekatan pengolahan data diterapkan melalui teknik korelasional. Pemilihan metode tersebut diarahkan untuk menilai keberadaan relasi antara variabel X dan variabel Y sekaligus mengestimasi intensitas keterkaitan keduanya, dengan perhitungan yang merujuk pada koefisien *Pearson Product-Moment*.

¹⁰⁰ Sudaryono, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*”, hlm. 336

Langkah-langkah atau tahapan pengelolaan data jenis penelitian kuantitatif menggunakan beberapa tahap yaitu memeriksa (editing), memberi tanda kode (coding), tabulasi data (tabulating).

1. Pengolahan

1) Memeriksa (Editing)

Editing merupakan proses memeriksa data yang telah terkumpul untuk memastikan kelengkapan, kejelasan, dan ketepatan sebelum dianalisis. Tahap ini mencakup pengecekan kelengkapan kuesioner, keterbacaan, kesesuaian jawaban, dan keseragaman satuan data agar layak diolah lebih lanjut.

2) Memberi Tanda Kode (Coding)

Coding merupakan pemberian kode pada setiap jawaban responden untuk memudahkan pengelolaan dan menganalisis data. Dalam penelitian ini, setiap pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS), diberi kode sesuai skala yang digunakan agar data dapat diolah secara sistematis menggunakan aplikasi statistik.

3) Tabulasi Data (Tabulating)

Tabulasi adalah proses penyusunan data yang telah diberi kode ke dalam bentuk tabel agar lebih mudah diolah, dianalisis, dan interpretasikan. Data penelitian disusun secara sistematis sesuai variabel dan kategori yang ditetapkan sehingga memudahkan peneliti menarik kesimpulan.¹⁰¹

¹⁰¹ Beni Ahmad Saebani, *“Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi Tesid, Dan Disertasi”*, (Bandung:Pustaka Setia, 2017), hlm. 220

2. Analisis Statistik

Analisis statistik merujuk pada proses pengolahan sekumpulan informasi penelitian melalui penerapan metode statistika, mencakup pendekatan deskriptif serta inferensial, dengan tujuan mengidentifikasi kecenderungan tertentu, keterkaitan antar variabel, maupun variasi yang bermakna secara statistik di antara konstruk yang menjadi fokus kajian.¹⁰² Dalam studi ini, pengolahan data ditempuh melalui metode statistik guna menilai tingkat keterkaitan antara variabel X dan variabel Y, dengan menerapkan teknik korelasi *Pearson Product Moment* yang dikembangkan oleh Karl Pearson. Proses penghitungan koefisien korelasi Pearson sekaligus pengujian signifikansinya dilaksanakan menggunakan perangkat lunak SPSS edisi 32. Sementara itu, sebagai acuan perhitungan tanpa bantuan aplikasi, ukuran korelasi *product moment* dapat ditentukan melalui formulasi berikut:

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

Keterangan :

n : jumlah responden

r : indeks validitas

X : skor pertanyaan tiap nomor

Y : skor total

¹⁰² Feri Sulanta, "Metode Penelitian Kuantitatif", (2024), hlm:4, diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=XCs2EQAAQBAJ&lpg=PA1&ots=9ciHUIUoN5&dq=metode%20penelitian%20kuantitatif&lr&hl=id&pg=PA4#v=onepage&q=metode%20penelitian%20kuantitatif&f=false> pada tanggal 23 Mei 2026

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry berfungsi sebagai perpustakaan sentral di lingkungan UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jalan Abdul Rauf, Darussalam, Banda Aceh, dengan tonggak awal pendiriannya pada 2 September 1960. Mula-mula, unit ini hadir sebagai perpustakaan milik Fakultas Syari'ah yang ketika itu merupakan cabang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagaimana ditetapkan melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 1960, serta pada masa tersebut menempati gedung Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala di Banda Aceh. Seiring perubahan kelembagaan Fakultas Syari'ah menjadi IAIN Jami'ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, penamaan perpustakaan turut disesuaikan menjadi Perpustakaan IAIN Ar-Raniry pada 5 Oktober 1963. Berikutnya, pada 1975 dilakukan penataan nomenklatur kembali dengan menetapkan nama Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry, lalu pada 1994 diperbarui lagi menjadi Pusat Perpustakaan. Tahap pembaruan terakhir berlangsung pada November 2014, ketika status dan nama unit diresmikan sebagai UPT Perpustakaan, beriringan dengan terbitnya PMA RI Tahun 2014 mengenai ORTAKER UIN Ar-Raniry.¹⁰³

¹⁰³ Profil tentang UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2020

2. Visi dan Misi

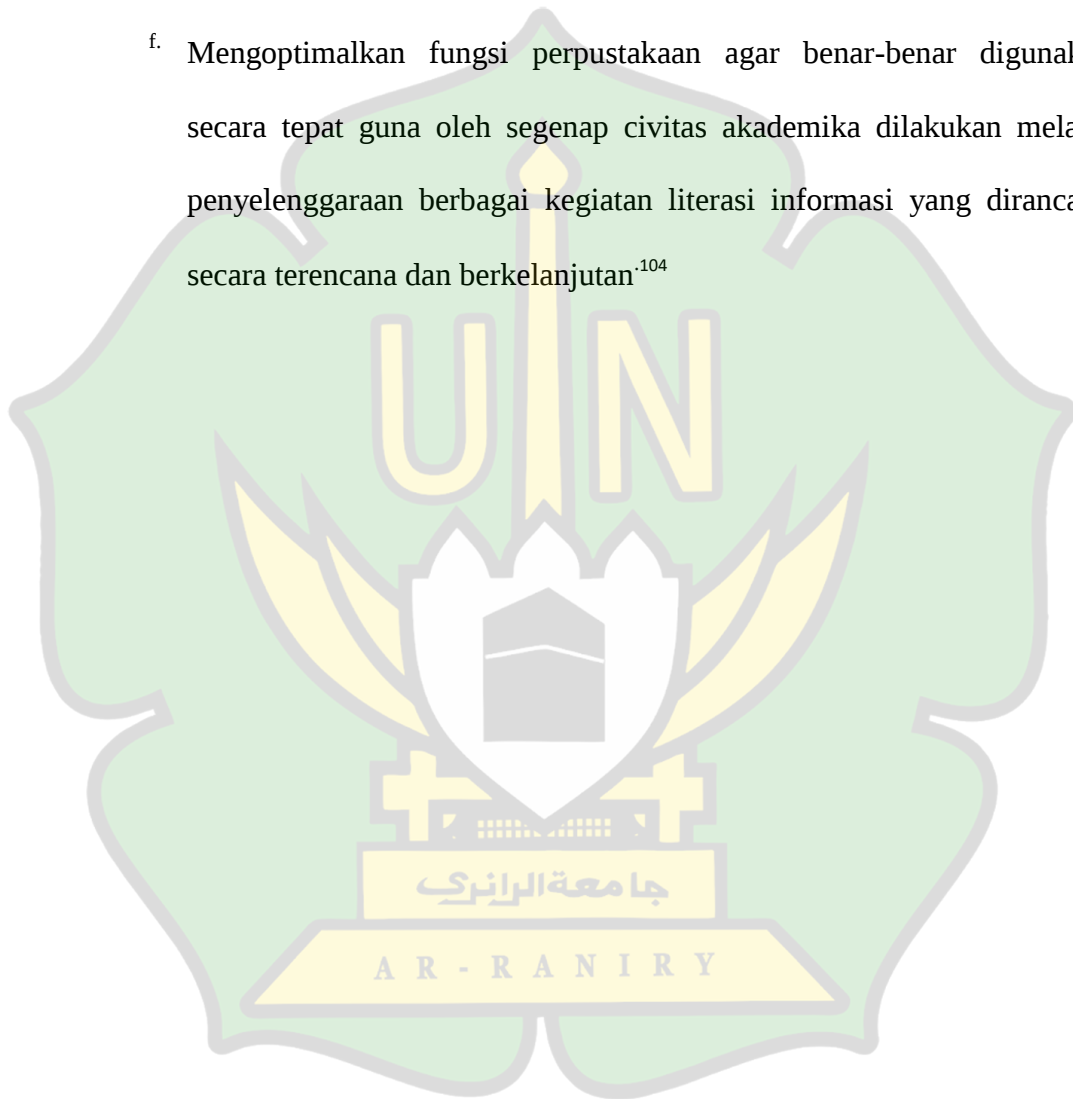
a) Visi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Menjadi rujukan utama bagi diseminasi informasi serta pengembangan kajian dan riset Islam yang berkualitas, dengan dukungan akses yang inklusif, pengelolaan yang kreatif-inovatif, memiliki daya saing tinggi, dan mengacu pada tolok ukur bertaraf internasional.

b) Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

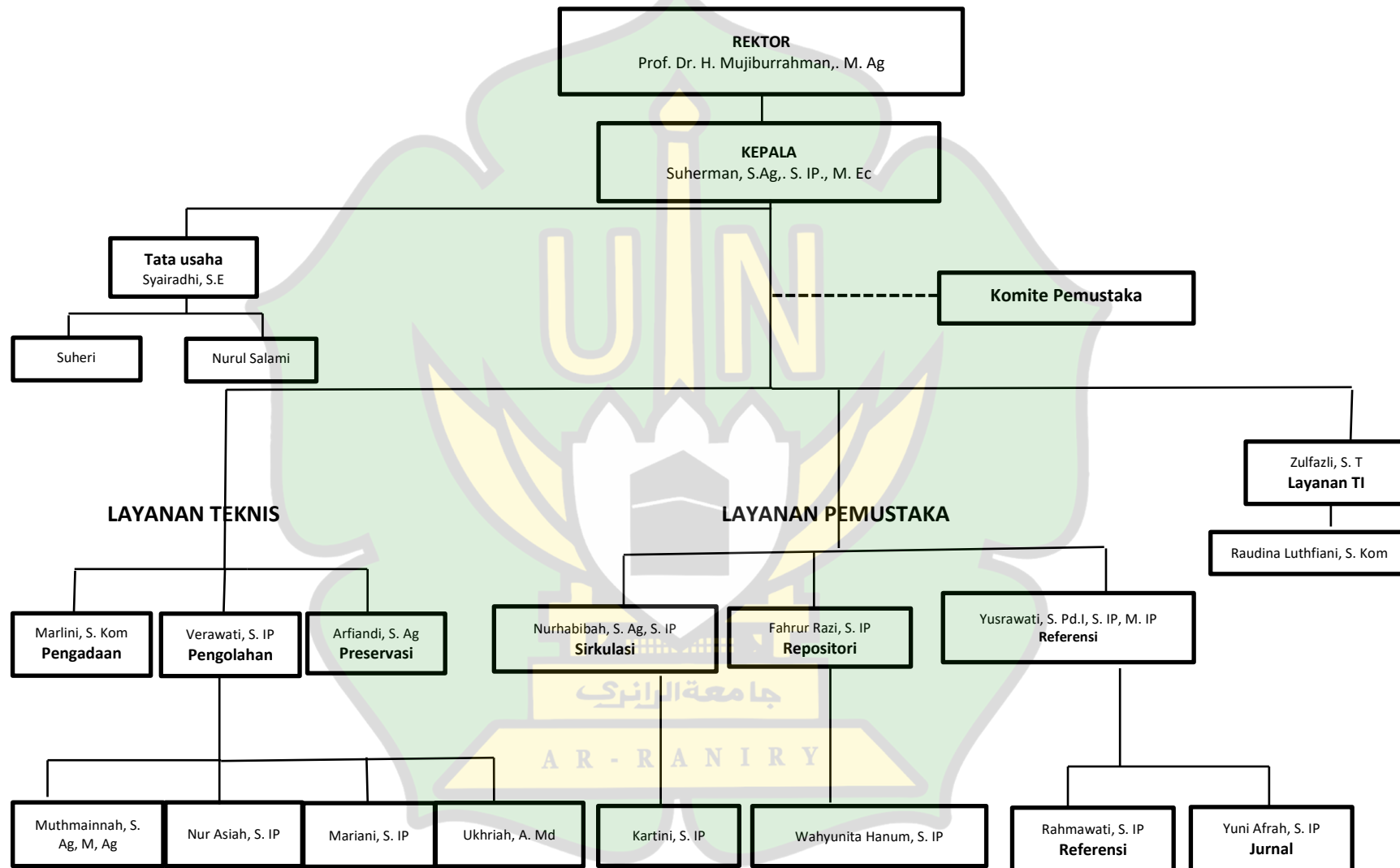
- a. Mewujudkan serta meneguhkan iklim akademik yang kondusif sebagai langkah strategis untuk mengakselerasi realisasi arah pengembangan institusi, sejalan dengan visi dan misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. Membangun aksesibilitas layanan informasi secara profesional bagi seluruh civitas akademik
- c. Sebagai wujud kontribusi terhadap pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi, perpustakaan berperan memastikan tersedianya sumber informasi bagi sivitas akademika melalui proses penelusuran kebutuhan, penentuan prioritas, penghimpunan, serta penyediaan bahan pustaka yang selaras dengan bidang keilmuan, mengikuti perkembangan terbaru, dan dikelola secara berkelanjutan.
- d. Pengembangan koleksi beserta peningkatan mutu layanan perpustakaan dapat diakselerasi melalui penguatan kolaborasi berbasis *resource sharing* serta pembentukan jejaring antar lembaga pada berbagai cakupan, mulai dari tingkat lokal, regional, nasional, hingga internasional.

- e. Menjalinkan peran sebagai rekan kerja profesional bagi seluruh unsur civitas akademika, khususnya dalam memfasilitasi akses serta memperluas diseminasi berbagai luaran ilmiah kepada publik secara lebih luas.
- f. Mengoptimalkan fungsi perpustakaan agar benar-benar digunakan secara tepat guna oleh segenap civitas akademika dilakukan melalui penyelenggaraan berbagai kegiatan literasi informasi yang dirancang secara terencana dan berkelanjutan¹⁰⁴



¹⁰⁴ Profil Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diakses pada tanggal 21 April 2026 di <https://library.ar-raniry.ac.id/tentang/visi>

3. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



B. Hasil Penelitian

Analisis terhadap data penelitian ini disusun guna memberikan jawaban atas rumusan masalah yang menyoroti keterkaitan antara kualitas layanan (X) dan minat mahasiswa untuk berkunjung (Y) pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Pengolahan data ditempuh melalui tahapan pengujian statistik yang meliputi uji validitas instrumen, uji reliabilitas, serta pengujian korelasi *product moment*, dengan SPSS versi 32 dimanfaatkan sebagai perangkat pendukung dalam proses komputasi dan analisis.

1. Uji Validitas Instrument Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan instrumen angket berisi 45 butir pernyataan, yang diklasifikasikan ke dalam dua konstruk, yakni 25 butir untuk variabel X yang merepresentasikan kualitas layanan serta 20 butir untuk variabel Y terkait minat berkunjung. Uji validitas instrumen dilakukan pada pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang masih berada dalam cakupan populasi penelitian, namun tidak dilibatkan sebagai responden inti dari total sampel utama berjumlah 99 orang, pengujian awal ini melibatkan 25 responden terpisah. Sejalan dengan pendapat Suharsimi, jumlah subjek untuk uji coba instrumen dapat ditetapkan pada rentang 25–40 orang karena besaran tersebut dipandang memadai untuk kebutuhan pelaksanaan uji serta analisis kelayakan instrumen.¹⁰⁵ Uji coba instrumen dilakukan sebagai langkah pengendalian agar proses pengukuran tidak dipengaruhi kecenderungan bias. Penetapan valid atau tidaknya setiap butir ditentukan melalui perbandingan koefisien *r* hasil perhitungan (*corrected item-*

¹⁰⁵ Suharsimi Arikunto, “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*”, (Renika Cipta: Jakarta, 2002), hlm. 185

total correlation) dengan nilai r acuan; apabila r hitung melampaui r tabel yang ditetapkan sebesar 0,381, maka pernyataan dinyatakan valid, sedangkan jika nilainya berada di bawah batas tersebut, butir dinilai tidak valid. Temuan pengujian validitas dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel X (n=25 responden)

Item	Koefisien korelasi (r_{hitung})	Nilai kritis 5% (r_{tabel})	Keterangan
X1	0,611	0,381	Valid
X2	0,541	0,381	Valid
X3	0,756	0,381	Valid
X4	0,678	0,381	Valid
X5	0,812	0,381	Valid
X6	0,509	0,381	Valid
X7	0,544	0,381	Valid
X8	0,670	0,381	Valid
X9	0,644	0,381	Valid
X10	0,736	0,381	Valid
X11	0,673	0,381	Valid
X12	0,689	0,381	Valid
X13	0,719	0,381	Valid
X14	0,736	0,381	Valid
X15	0,761	0,381	Valid
X16	0,578	0,381	Valid
X17	0,684	0,381	Valid
X18	0,503	0,381	Valid

X19	0,744	0,381	Valid
X20	0,695	0,381	Valid
X21	0,727	0,381	Valid
X22	0,697	0,381	Valid
X23	0,506	0,381	Valid
X24	0,748	0,381	Valid
X25	0,708	0,381	Valid

Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Y (n=25 Respondent)

Item	Koefisien korelasi (r_{hitung})	Nilai kritis 5% (r_{tabel})	Keterangan
Y1	0,424	0,381	Valid
Y2	0,621	0,381	Valid
Y3	0,859	0,381	Valid
Y4	0,810	0,381	Valid
Y5	0,868	0,381	Valid
Y6	0,761	0,381	Valid
Y7	0,763	0,381	Valid
Y8	0,823	0,381	Valid
Y9	0,608	0,381	Valid
Y10	0,833	0,381	Valid
Y11	0,812	0,381	Valid
Y12	0,707	0,381	Valid
Y13	0,776	0,381	Valid
Y14	0,729	0,381	Valid

Y15	0,789	0,381	Valid
Y16	0,822	0,381	Valid
Y17	0,617	0,381	Valid
Y18	0,659	0,381	Valid
Y19	0,726	0,381	Valid
Y20	0,889	0,381	Valid

Dari hasil uji validitas terhadap 25 responden menunjukkan bahwa variabel X dan Y sudah memenuhi kriteria valid, maka setiap pernyataan dapat digunakan pada sampel utama.

2. Uji Reabilitas Instrument Penelitian

Uji reliabilitas bertujuan menilai tingkat keterandalan instrumen, khususnya apakah pengukuran pada setiap variabel menunjukkan hasil yang ajek dari satu butir ke butir lainnya. Pada studi ini, koefisien Cronbach's Alpha digunakan sebagai acuan; apabila nilainya melampaui 0,60, maka temuan pengukuran dinyatakan reliabel, sedangkan nilai yang berada pada atau di bawah batas tersebut mengindikasikan reliabilitas belum terpenuhi.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas layanan	0,943	25	Reliabel
Minat kunjung	0,955	20	Reliabel

Berdasarkan pengujian reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, diperoleh angka 0,943 untuk konstruk Kualitas Layanan (X), sementara konstruk Minat Kunjung (Y) menunjukkan koefisien sebesar 0,955. Capaian

tersebut mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel telah melampaui batas minimal 0,60, sehingga instrumen pada kedua konstruk dapat dinilai konsisten dan layak digunakan (reliable).

1. Uji Korelasi Pearson (Hubungan antara variabel X dan Y)

Uji korelasi Pearson digunakan untuk menilai tingkat keeratan sekaligus menguji keberartian statistik keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan minat berkunjung (Y). Penentuan ada tidaknya hubungan yang bermakna mengacu pada nilai signifikansi dua arah, yakni apabila Sig. (2-tailed) berada di bawah 0,05, maka hubungan kedua variabel dinyatakan signifikan.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Korelasi Pearson

Correlations			
		Kualitas Layanan	Minat Kunjung
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.665***
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	99	99
Minat Kunjung	Pearson Correlation	.665***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	99	99
***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).			

Bedasarkan hasil uji korelasi pearson menunjukan adanya hubungan kuat dan memiliki arah positif antar variabel kualitas layanan dan minat kunjungan mahasiswa, artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, maka semakin tinggi juga tingkat kunjungan mahasiswa pada perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. <,001 yang memiliki nilai jauh lebih kecil dari probabilitas 0,05 hubungan tersebut menunjukkan adanya signifikasi secara statistic. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan secara langsung menjadi faktor penting dalam meningkatnya minat kunjung mahasiswa pada perpustakaan.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk menilai sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan pendekatan analisis regresi linier sederhana.

Tabel 4. 5 Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.443	.437	4.379
a. Predictors: (Constant), Total_X				

Berdasarkan tampilan *model summary*, khususnya pada bagian “R square” di tabel yang telah disajikan, diperoleh koefisien (R^2) senilai 0,443. Besaran tersebut merupakan konsekuensi dari hasil pengujian korelasional yang menghasilkan angka 0,665; angka ini selaras dengan acuan interpretasi pada Tabel 3.3 serta termasuk dalam klasifikasi hubungan kuat pada rentang 0,60 hingga 0,799. Selain merujuk pada Tabel 4.7, nilai R^2 tersebut pada prinsipnya juga dapat diperoleh kembali melalui perhitungan menggunakan formula koefisien determinasi, sebagaimana dipaparkan berikut ini:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,665^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,4422 \times 100\%$$

$$KD = 44,22\%$$

Berdasarkan perolehan nilai koefisien determinasi (KD) pada perhitungan sebelumnya, angkanya mencapai 44,22%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa

besaran kontribusi variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Y)—yang direpresentasikan melalui nilai R^2 —setara dengan 0,4422 atau 44,22%. Dengan demikian, keterkaitan X terhadap Y dapat dikatakan berada pada tingkat 44,22%, sementara porsi lainnya, yakni 55,78%, diasumsikan berasal dari pengaruh variabel lain di luar model yang tidak turut diikutsertakan dalam analisis ini.

3. Pembuktian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik melalui analisis korelasi pearson. Pengujian hipotesis berpedoman pada ketentuan berdasarkan dua kriteria yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikan $<0,05$, maka H_o di tolak dan H_a di terima. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa.
- b) Jika nilai signifikan $>0,05$, maka H_o di terima dan H_a di tolak. Artinya tidak terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan spss versi 32, di dapat nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,665$ dengan nilai signifikan (sig. 2- tailed) sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari 0,05, selai itu untuk mendukung dalam pengambilan keputusan, dilakukan perhitungan pada nilai t hitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,665\sqrt{99-2}}{\sqrt{1-(0,665)^2}} = \frac{0,665\sqrt{97}}{\sqrt{1-4422}} = \frac{0,665 \times 9,8489}{\sqrt{0,5577}} = \frac{6,5495}{0,7468} = 8,77$$

Berikut paparan dari analisis diatas, $n = 99$ responden dan derajat kebebasan (df) adalah $n-2 = 97$. Berdasarkan tabel distribusi t pada taraf signifikan 5% (dua arah) diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,985, karena nilai $t_{hitung} = 8,77 > t_{tabel} = 1,985$, artinya H_o di tolak dan H_a di terima.

Berdasarkan temuan analisis, dapat ditegaskan bahwa kualitas layanan (X) memperlihatkan keterkaitan yang tinggi dengan minat berkunjung mahasiswa (Y) pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Implikasi dari hasil tersebut menunjukkan pola yang searah, yakni ketika mutu layanan perpustakaan ditingkatkan, kecenderungan mahasiswa untuk melakukan kunjungan ke perpustakaan juga mengalami peningkatan.

C. Pembahasan

Bersandar pada temuan riset yang telah dilaksanakan, dapat dirumuskan simpulan bahwa mutu pelayanan berkaitan dengan ketertarikan mahasiswa untuk berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Indikasi tersebut tercermin dari koefisien korelasi sebesar 0,665 yang berdasarkan klasifikasi pada tabel interpretasi termasuk kategori kuat serta menunjukkan arah hubungan yang sejalan (positif). Selanjutnya, koefisien determinasi yang diperoleh mencapai 0,4422 atau setara 44,22%, yang mengisyaratkan bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap variasi minat kunjung mahasiswa berada pada angka 44,22%, sementara proporsi lainnya, yakni 55,78%, lebih mungkin dipengaruhi oleh variabel lain di luar cakupan penelitian ini. Pengujian hipotesis juga menghasilkan nilai signifikansi $< 0,001$ yang lebih kecil daripada 0,05, sehingga mengonfirmasi adanya keterkaitan antara kualitas layanan dan minat kunjung mahasiswa di UPT

Perpustakaan UIN Ar-Raniry; dengan demikian, H_0 dinyatakan ditolak dan H_a diterima.

Uji hipotesis dilakukan dengan pendekatan analisis korelasi pearson dengan menggunakan uji t yang menghasilkan nilai $<0,001 < 0,05$ dengan t_{hitung} sebesar 8,77 dan t_{tabel} sebesar 1,985 serta df 97. Artinya dimana $8,77 < 1,985$ disimpulkan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan minat kunjung mahasiswa sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Amalia Priatna Putri yang menunjukkan adanya hubungan berbanding lurus antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna dengan kecenderungan mahasiswa untuk datang ke perpustakaan: ketika layanan dinilai semakin baik dan pengunjung merasa kian puas, dorongan untuk berkunjung pun meningkat. Sebaliknya, penurunan standar layanan serta melemahnya kepuasan pengguna akan diikuti oleh merosotnya ketertarikan mahasiswa untuk melakukan kunjungan ke perpustakaan.¹⁰⁶ Temuan Ahmad Faiq mengindikasikan adanya pengaruh yang bermakna antara mutu pelayanan dan kecenderungan mahasiswa untuk berkunjung. Dengan demikian, aspek-aspek operasional perpustakaan seperti proses registrasi keanggotaan, layanan sirkulasi peminjaman, mekanisme pengembalian, pengurusan perpanjangan masa pinjam, serta layanan terkait lainnya perlu ditempatkan sebagai fokus utama dalam pengelolaan standar layanan, karena peningkatan

¹⁰⁶ Putri, Amalia Priatna. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan, hlm. 1

kualitas pada titik-titik tersebut berpotensi memperkuat minat kunjung mahasiswa.¹⁰⁷

Bertolak dari temuan studi-studi sebelumnya serta hasil kajian yang telah dilakukan, mutu pelayanan terbukti memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk kecenderungan pemustaka untuk datang berkunjung. Atas dasar itu, aspek pelayanan layak ditempatkan sebagai unsur strategis dalam pengelolaan perpustakaan, terutama untuk mendorong peningkatan efektivitas frekuensi kunjungan dan memastikan pemanfaatan fasilitas serta layanan yang tersedia oleh mahasiswa dapat berlangsung secara maksimal.



¹⁰⁷ Ahmad Faiq , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap”, hlm. 107

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bertolak dari temuan riset mengenai keterkaitan kualitas pelayanan dan ketertarikan mahasiswa untuk berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, dapat ditegaskan bahwa keduanya saling berhubungan. Hal ini tercermin dari analisis korelasi *product moment* yang menghasilkan koefisien sebesar 0,665 angka tersebut berada pada rentang 0,60–0,799 sehingga mengindikasikan asosiasi yang kuat sekaligus searah, yakni semakin baik layanan perpustakaan, semakin meningkat pula kecenderungan mahasiswa untuk datang. Pengujian hipotesis turut memperkuat kesimpulan ini karena nilai signifikansi diperoleh $< 0,001$ yang lebih kecil dari pada 0,05, sehingga H_0 dinyatakan gugur dan H_a diterima. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas layanan dan minat kunjung mahasiswa pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

B. Saran

1. Bagi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,1879, sedangkan dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,0121. Oleh karena itu, pihak perpustakaan diharapkan dapat mempertahankan kualitas fasilitas dan kondisi fisik perpustakaan yang sudah baik serta meningkatkan aspek *assurance*, terutama keluasan pengetahuan,

keterampilan kerja, perilaku sopan, serta kemampuan pustakawan memelihara kepercayaan kepada mahasiswa.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang berkaitan dengan minat kunjung mahasiswa, seperti kualitas koleksi,, kenyamanan, promosi perpustakaan, dan kepuasan pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfina Maharani, (2022) “ *Faktor Yang Mendorong Minat Kunjungan Mahasiswa Terhadap Perpustakaan Nasional*”, *Bibliotika:Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, Vol.6 ,No.2
- Aang Gunaidi, Sarah Mentari Utama, dan Andre Agusten, (2023), “ Pengaruh Inovasi Teknologi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka”, *JIPi:Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 8, No. 2,
- Admaja, D, A, P, D, (2024), “ Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa Ke Perpustakaan Pada Sman 2 Pamekasan”, *An-Nadzir : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*”, Vol. 2, No. 2, <https://doi.org/10.55799/annadzir.v2i02.474>
- Ana Rizka Mashud dan Rita Octari Dewi, (2022), “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan,” *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 2, No. 2
- Aina Sabriy, Franindya Purwaningtyas, Restiana, Putri Lestari, Adha Rahimi, (2023), "Analisis Perilaku Penelusuran Informasi Pemustaka Dalam Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Di Perpustakaan UIN Sumatera Utara", *Dawatuna: Journal Of Communication And Islamic Broadcasting*, Vol. 3,No. 2.
- Angga Dwi Ardianto & Ahmad Saeroji, “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMK Teuku Umar Semarang Menggunakan Model Kano”, *Pendas:Jurnal Ilmu Pendidikan Dasar*, Vol. 11, No. 1, (2026) <https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.43873>
- Anton Risparyanto, (2022), “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0,” *UNILIB:: Jurnal Perpustakaan*, Vol. 13, No. 2
- Arnila Purnamayanti , Andi Windah , Purwanto Putra , & Sugiyanta, (2022), "Efektivitas Online Library Services Di Era New Normal: Studi Padaupt

- Perpustakaan Universitas Lampung”, *JIPi: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 7, No. 2,
- Asmah Akhriana, Andi Irmayana, Dkk, (2024), “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makasar Menggunakan Metode Servqual”, *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, Vol. 13, No. 1, <https://doi.org/10.36774/jusiti.v13i1.1555>
- Azimmatul Husmah, M. Hasbi, Ibrahim, Eni Elyati, (2026), "Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar, *Jambura:Journal Of Educational Management* , Vol. 7, No.1
- Aisyah Mutia Dawis et al. (2023), *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Aida, A., Hermina, D., & Norlaila, N, (2025) “Jenis data penelitian kuantitatif (korelasional, komparatif, dan eksperimen)”. *Al-Manba*, Vol. 10, No.1, hal:36
- Amaliya Ayu Kurniati, (2024), “*Analisis Program Promosi Storytelling Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya*” (Skripsi, UIN Ar-Raniry)
- Ahmad Faiq, (2019) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara, (Dipublikasi), Skripsi UIN Walisongo.
- A. Husnah, M. Hasbi, dan I. Ibrahim, “Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Pusat Sumber Belajar,” *Jambura Journal of Educational Management*, Vol. 7, No. 1 (2026), hlm. 10 <https://doi.org/10.37411/jjem.v7i1.4700>
- Aryanto, M. Z, (2021), “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*”, *Jurnal Pendidikan Dan Administrasi Perkantoran*, Vol. 9 No. 2.
- Ahmad Riyaldi, Lisnawati, Genesti Nauli, (2026), "Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan", *Jurnal Pelita Ilmiah Pendidikan*, Vol. 2, No.1,
- Badratun Nafis dan Syukran, (2023), “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Masa Pandemi COVID-19,” *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 44, No. 1

- Beni Ahmad Saebani, (2017) *“Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi Tesid,dan Disertasi”*, (Bandung:Pustaka Setia)
- Cut Afrina, Sri Rohyanti Zulaikha, Atika Fatma Delvi, dkk., (2024), “Strategi Pengembangan Desain Interior terhadap Kenyamanan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota,” *Daluang:Journal Of Library And Information Science*, Vol. 4, No.2,
- Delia Fitri Wijayanti Putri dan Ana Irhandayaningsih, (2025) “Pengelolaan Perpustakaan Untuk Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Demak”, *ANUVA*, Vol. 9, No. 1.
- Dedy Sugono, (2008) *“Kamus Bahasa Indonesia”*, (Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional)
- Deni Mulyadi dan Maman Herman, (2025), “Strategi Peningkatan Minat Baca Siswa MTs Mujahidin Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan,” *Journal of Elementary Education: Strategies, Innovations, Curriculum and Assessment*, Vol. 2, No. 1.
- Della Hanifa Putri S., Nurul Setyawati Handayani, Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Diperpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 3, No. 2, (2023)
- Desty Esa Fitri, Yusmidiarti, Sri Mulyati, Riang Adeko, (2024), "Analysis Of The Quality Of The Physical Environment And Work Productivity In Workers At The Health Department Of The City Of Bengkulu",*Journal Of Nursing And Public Health*, Vol. 12 No. 2,
- Diana Maulida Zakiah, (2022), “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia,” *PUBLIS: Publication Library and Information Science*, Vol. 6, No. 1
- Dyah Rizky Avivah, Aulia Prima Kharismaputra, (2026), "Analysis of Library Service Quality and Facilities on Student Visit Interest", *Journal of Practice Learning and Educational Development*, Vol 6, No. 1

- Ditha Deriana, Rully Khairul Anwar, Siti Chaerani Djen Amar, dan Evi Nursanti Rukmana, (2025), "Kompetensi Pustakawan Pada Era Digital," *IQRA': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Vol.19, No. 1,
- Elsa Listia Bella, Anis Masruri, Bagas Aldi Pratama, Hati Murdani, (2024), "Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka", *Librarium: Library And Information Science Journal*, Vol. 1, No. 2
- Fauzan Hamied, Marlina, (2025), "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Anggota Diperpustakaan Provinsi Sumatra Barat : Studi Kualitatif Perspektif Kepuasan Pemustaka", *Edusola:Journal Education,Sociologyandlaw*, Vol. 1 No. 4,
- Faizah, S. N., & Sutomo, M. (2021). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Koleksi Buku Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Perpustakaan SMA Negeri 6 Sigi", *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, Vol. 7, No. 3.
- Fery Siswadi, Muharam Hari, dan Hannan Sufrin, (2020), "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18, No. 1
- Firma Asra, (2025), "*Hubungan Ketersediaan Koleksi Fiksi Dengan Minat Kunjung Pemustaka Mas Darul Ulim Banda Aceh*", (Skripsi Fakultas Adab Dan Humaniora, UIN Ar-Raniry)
- Febianti, F. (2023), "*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang*". *Info Bibliotheca: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, Vol. 4, No. 2.
- Fikri Khoiruddin Darmawan, (2023), "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Siswa Di Perpustakaan SMP Islam Al Azhar 51 Iibs Karanganyar*", *Jurnal Mitra Indonesia*, Vol. 2, No. 2.
- Fujiana, Rahmi, Siti Hawa, Fergiawan Listianto, M. Ulfatul Akbar Jafar, M. Aprian Jailani, dan Rahmat Hidayat, (2025), "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Proses Alih Media Arsip Statis di Dinas Kearsipan dan

- Perpustakaan Kota Mataram,” *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, VOL. 3, No. 3
- Feri Sulanta, (2024), ”*Metode Penelitian Kuantitatif*”, <https://books.google.co.id/books?id=XCs2EQAAQBAJ&lpg=PA1&ots=9ciHUIUoN5&dq=metode%20penelitian%20kuantitatif&lr&hl=id&pg=PA4#v=onepage&q=metode%20penelitian%20kuantitatif&f=false> diakses pada tanggal 23 Mei 2026
- Gita Sonya Sagala, Robinhot Sihombing, Ruslan Juliana Pardosi, Abai Manupak Tambunan, dan Binur Panjaitan, “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan terhadap Minat Kunjungan Siswa di Perpustakaan SMA Negeri 1 Silaen Tahun Ajaran 2025/2026,” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 11, no. 2 (2026) <https://doi.org/10.29303/jipp.v11i2.4884>
- Hanif Aniq Arrahman dan Marlini, (2022), “Analisis Kualitas Layanan E-Resources terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Berdasarkan Metode WebQual 4.0 dan E-S-QUAL,” *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, Vol. 6, No. 2
- Hary Supriatno, Imam Yuadi, (2025), “Penerapan Rapidminer Dengan Metode Decision Tree Pada Tingkat Motivasi Berkunjung Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya”, *AL-MAKTABAH: Jurnal Kajian Ilmu Dan Perpustakaan*, Vol. 10, No. 1,
- Hildayati Raudah , Triana Santi , (2018), "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan", *Libraria*, Vol. 6, No. 2,
- Himawan , Deyana Kusuma Wardani , Raden Rara Kartika Kusuma Winahyu, (2024), “Pemanfaatan Perpustakaan Digital (E-Library) Sebagai Salah Satu Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Dan Penelitian Di Perguruan Tinggi”, *Faktor Exacta*, Vol. 17, No. 3,
- Hirma Susilawati, Rohana, Nurul Fikriati Ayu Hapsari, (2024), “Motivasi Kunjungan Civitas Akademika Ke Perpustakaan Universitas Nahdlatul

- Ulama Nusa Tenggara Barat”, *JIPER : Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 1
- I Ketut Artana, (2024), "Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3A (Attitude, Attention, And action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka (Kajian Pustaka/Ulasan Ilmiah)" , *MSIP : Media Sains Informasi Dan Perpustakaan* , Vol 4, No.1
- I Wayan Wijanaraga dan I Dewa Made Putra Wijaya, (2025), “Survei Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB Tahun 2024,” *Media Sains Informasi dan Perpustakaan* 5, No. 1
- Istiqomah Ana Nurhasanah, Reksha Adya Pribadi, (2023), "Optimalisasi Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Melalui Penggunaan Aplikasi Simple Perpus", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, Vol. 7, No.1.
- Irwan Permana , Yulianto, (2025), "Pengaruh Koleksi, Sarana dan Prasarana Serta Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Umum Cikarang Utara Kabupaten Bekasi", *Jurnal Reformasi Administras*, Vol. 12, No. 2
- Jessy Juniu Hahury, (2026), "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Ambon”, *Jurnal Administrasi Terapan*, Vol.5, No. 1
- Kadek Aryana Dwi Putra, Luh Gede Mareta Indah Wulandari, Ni Kadek Erika Apriliana Putri, dkk, (2025), “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional Menggunakan Metode LibQUAL+,” *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 9, No. 2 <https://doi.org/10.17977/um008v9i22025p299-310>
- Khairul Rizal, Hendra Wicaksono, Wardiyono, dan Mustika Wati, (2025), “Evaluasi Keberhasilan SIPINTER sebagai Sistem Layanan Informasi di Perpustakaan DPR RI menggunakan Model Delone dan McLean,” *BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi* , Vol. 46, No. 2,
- Lasa HS dan Uminurida Suciati, (2017), “*Kamus Kepustakawanan Indonesia*”, (Yogyakarta : Calpulis)

- Rusdiana, Juairiah, M. Dede Al-Ayubi, (2025), "Transformasi sistem informasi digital dalam mewujudkan layanan prima : studi kasus perpustakaan sekolah terakreditasi di Kota Banjarmasin", *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1
- M. I. Jeong, (2024), "A Study on the Effect of Public Library Service Quality on User Satisfaction and User Loyalty according to Brady & Cronin's Three-Dimensional Service Quality Model," *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, Vol. 58, No. 2
- Mamta dan Vinit Kumar, (2024), "A Systematic Review of Library Service Quality Studies: Models, Dimensions, Research Populations and Methods," *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 56, No. 2
- Maretta Ginting, Ronnie Togar Mulia Sirait, dan Hilda Syaf'aini Harefa, (2023), "Pengaruh Service Excellence dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)," *JIPi: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 8, No. 1
- Melisa Ari Kristanti & Budhi Santoso, (2024), "Analisis Potensi Peningkatan Minat Kunjung Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bantul", *Tadwin; Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 5, No. 2, <https://doi.org/10.19109/tadwin.v5i2.23621>
- Muhammad Fadhl , (2023), "Strategi Pemasaran Perpustakaan Menggunakan Model AIDA", *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 14, No. 2
- M. Alfi Syahri, Farhan Wiguna, Andriansyah R, Dkk, (2026), "Pemanfaatan Koleksi Cetak Dan Digital Sebagai Sumber Informasi Mahasiswa". *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, Vol. 12, No. 02
- Nazwa Rifani, Eni Amaliah, Rahmad Iqbal, (2026), "Strategi Peninkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif Servqual", *Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi*, Vol. 18, No. 1, <https://doi.org/10.37108/shaut.v18i1.2725>

- Nurfaisal Harun, Evi Yuliawati, (2023), “*Identifikasi Prioritas Atribut Kualitas Layanan Untuk Peningkatan Layanan Perpustakaan di Universitas Negeri Gorontalo*”. In Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan, Vol. 3,
- Nurul Ummi, Retno Sayekti, dan Muslih Faturrahman, (2024), “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara,” *JUPENDIS : Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol. 2, No. 4
- Ovie Resta Ardha Ivanka & Lasenta Adriyana(2026), “Analisis Kebutuhan dan Harapan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan Daerah Kota Salatiga”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan (Librari)* , Vol. 1, No. 2
- Prijana, P., Ilyasa, D., Grahita, D., & Yunita, H. (2023). “Hubungan Minat Berkunjung Pemustaka terhadap tersedianya Fasilitas Teknologi Informasi di Telkom University Open Library”, *Pustakaloka*, Vol. 15, No. 2.
- Putri, Amalia. Priatna. (2020), “*Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dengan minat kunjung Perpustakaan UIN Walisongo Semarang*”. (Skripsi, UIN Walisogong Semarang)
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2024), Lampiran I Bagian 7
- Profil Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh di <https://library.ar-raniry.ac.id/tentang/visi>
- Purnamasari, W. dkk, (2020), “ Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 9 No. 1, <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>
- Putra, S. H. J, (2023), “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung : Media Sains Indonesia)
- Riduwan, (2019), “*Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*”, (Bandung:ALFABETA)

- Roni Ulina Sitio (2025), *“Hubungan Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa Prodi S1 Manajemen Pendidikan Kristen Diperpustakaan IAKN Tarutung T.A 2024/2025”*, *Pediaqu:Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, Vol.4, No. 1.
- Retno Sayekti, Muhammad Aditya, Nurhayani, Tessa Simahate, Yusniah, dan Rina Devianty, (2022) *“An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users’ Perspectives,” Evidence Based Library and Information Practice*, Vol. 17, No. 2
- Reza Retno Sari dan Malta Nelisa, (2023), *“Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Polda Sumbar,” Educaniora: Journal of Education and Humanities*, Vol. 1, No. 1
<https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i1.23>
- Rusdiana, Juairiah, M. Dede Al-Ayubi, (2025), *“Transformasi sistem informasi digital dalam mewujudkan layanan prima : studi kasus perpustakaan sekolah terakreditasi di Kota Banjarmasin”*, *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1,
- Sari, N. A. K & Syarifudin. F, (2024), *“Strategi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pacitan”*, *Jurnal Gema Pustakawan*, Vol. 12, No. 1,
<https://doi.org/10.31258/jgp.12.2.76-85>
- Syarifah Kamariah, (2025), *“Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Informasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi”*, *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, Vol. 2, No. 2,
- Savira Suaida dan Rika Jufriazia Manita, (2023), *“Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok,” JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 1
- Syafarotul Ainayah, Septia Fairis Ramadhani, Zulfa Nur Zahra, Dkk, *“Hubungan Ketersediaan Fasilitas Perpustakaan Dengan Kenyamanan Membaca Siswa Kelas V Di Perpustakaan SDN Jaddih 3 Bangkalan,” Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, Vol. 11, No. 3.

- Savira Taryani dan Luki Wijayanti, (2023), "Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Ipusnas Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0", *Visi Pustaka:Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, Vol. 25, No. 1, <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v25i1.3179>
- Siska, Yanti Mulia Roza, (2022), "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menunakan Metode Libqual+Tm Diperpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung", *JIPIS:Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol.1, No. 2, <https://doi.org/10.31958/jipis.v1i2.6669>
- Saepudin, E., Srirezeki, N. I., & Khadijah, U. L. S. (2025), "Kualitas dan akses informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kota Bogor", *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 5, No. 1
- Sugiyono, (2016), "*Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methos)*", (Bandung: Alfabeta,)
- Suharsimi Arikunto, "*Prosudur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*", (Jakarta : Renika Cipta, 2002)
- Sugiyono, (2019), "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*", (Bandung: Alfabeta)
- Sukaenah, Fihris Khalik & Herman, (2025), "Efektifitas Promosi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universita Negeri Makassar", *Jurnal Papyrus:Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 1, <https://doi.org/10.59638/jp.v4i1.74>
- Sudaryono , (2021), "*Metodologi Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, Dan Mix Method*", (Depok : Rajawali Pers)
- Suryanto, Ervina Desi Anggraeni, dan Majidah, (2024), "Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Pustabiblia Menggunakan Metode DigiQUAL," *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 20, No. 1 <https://doi.org/10.22146/bip.v20i1.8857>
- Tatang Ibrahim dkk, (2026), "Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Peserta Didik", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, Vol. 6, No. 2, <https://doi.org/10.30739/jmpid.v6i2.3236>

UIN.Ar-Raniry.ac.id. diakses dari <https://uin.ar-raniry.ac.id/index.php/id/posts/perpustakaan-uin-arraniry-raih-akreditasi-a>, pada tanggal 5 maret 2026

Vivit Arfika, (2022) “*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Tengku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual*”, (Skripsi UIN Ar-Raniry)

Vika Khoiriyah Dalimunthe, Muslih Faturrahman, (2026), “Analisis Kualitas Layanan Referensi Diperpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan Dengan Menggunakan Model Servqual”, *Jurnal Pustaka Budaya*, Vol. 13, No. 2, <https://doi.org/10.31849/bwhx7640>

Waluny, A., dkk, (2024), “ Faktor Penyebab Rendahnya Minat Kunjung Siswa SDN 09 Kebon Pala”, *Abdi Nusa: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol.4, No.2

Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021), “Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaa”, *Jambura Journal of Educational Management*.

Yuni Andriyani, dkk, (2023), "Evaluasi Redesain Ruang Perpustakaan Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya terhadap Minat Kunjung Pemustaka," *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, Vol. 9, No. 2

Zakiah, D. M. (2023), “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia”. *Publication Library and Information Science*, Vol 6, No 1.

Zulfa Firdha Nita, Cut Afrina, (2023), "Hubungan Desain Interior Terhadap Kenyamanan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Perpustakaan Umum Kabupaten Solok”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, Vol. 2, No. 2

LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Nama : Maya Sari Bakti

Nim : 210503113

Judul : Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Minat Kunjung Mahasiswa di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

IDENTITAS RESPONDENT

Nama :

Semester :

Prodi :

Jenis kelamin :LK/PR

Petunjuk Pemilihan Jawaban:

Berilah tanda checklis (✓) pada kolom Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) sesuai dengan pendapat anda

A. Kualitas Layanan (X)

No	Pernyataan	Beri tanda checklist (✓)			
		SS	S	TS	STS
Tangibles (Bukti Fisik)					
1	Ketersedian fasilitas perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka				
2	Tata ruang di perpustakaan sudah memberikan kenyamanan bagi pemustaka				
3	Koleksi bahan pustaka yang tersedia dipergustakaan sudah lengkap				
4	Koleksi perpustakaan sudah tertata dengan rapi di rak				
5	Penampilan pustakawan rapi dan professional				

Reliability (Keandalan)				
6	Layanan sirkulasi di perpustakaan sudah berjalan dengan baik			
7	Kondisi fasilitas internet (wifi) di perpustakaan sudah baik			
8	Penetapan koleksi yang dicari sudah sesuai dengan data yang tertera di katalog (OPAC)			
9	Pustakawan mampu memberikan solusi yang tepat ketika mengalami kendala layanan			
10	Perpustakaan memiliki koleksi yang sudah relevan dengan kebutuhan akademik			
Responsiveness (Daya Tanggap)				
11	Pustakawan memberikan bantuan dengan cepat kepada mahasiswa ketika mengalami kesulitan mencari koleksi			
12	Pustakawan ramah dalam melayani permintaan mahasiswa			
13	Antrian pada layanan sirkulasi dilakukan dengan cepat oleh pustakawan			
14	Proses pembuatan bebas pustaka dilakukan dengan prosedur yang mudah			
15	Pustakawan dengan cepat merapikan koleksi yang menumpuk pada meja belajar sehingga saya dapat menggunakannya			
Assurance (Jaminan)				
16	Pustakawan memiliki wawasan yang luas tentang koleksi			
17	Layanan yang diberikan oleh pustakawan sudah baik			
18	Ketersediaan rak penitipan barang (loker) di perpustakaan ini sudah aman			
19	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi koleksi yang relevan dengan kebutuhan akademik			

20	Pustakawan memberikan penjelasan yang mudah dipahami				
Empathy (Kepedulian)					
21	Pustakawan peduli dengan keluhan mahasiswa				
22	Pustakawan dapat memahami kebutuhan informasi mahasiswa				
23	Pustakawan membantu mahasiswa sesuai dengan pengunjung lain				
24	Pustakawan peduli dengan kebutuhan informasi mahasiswa				
25	Pustakawan memberikan alternatif lain ketika mahasiswa tidak dapat menemukan koleksi yang dibutuhkan				

A. Minat Kunjung (Y)

No	Pertanyaan	Beri tanda checklis (✓)			
		SS	S	TS	STS
Ketertarikan					
1	Ketersedian fasilitas perpustakaan yang memadai membuat saya tertarik belajar di perpustakaan				
2	Ketersedian koleksi yang relevan membuat saya tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan				
3	Pustakawan yang ramah ketika memberikan bantuan membuat saya tertarik berkunjung ke perpustakaan				
4	Kemampuan pustakawan dalam memberikan rekomendasi koleksi yang relevan dengan kebutuhan, membuat saya tertarik berkunjung ke perpustakaan				
5	Kepedulian pustakawan membuat saya tertarik untuk terus berkunjung ke perpustakaan				
Perhatian					

6	Ketersedian koleksi perpustakaan yang lengkap menarik perhatian saya untuk mencari informasi di perpustakaan				
7	Saya memperhatikan bagaimana layanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan berjalan dengan baik				
8	Saya menyadari besarnya bantuan yang di berikan pustakawan saat mencari koleksi di perpustakaan				
9	Perhatian pada keamanan rak penitipan (loker) yang disediakan perpustakaan membuat saya tenang ketika berkunjung ke perpustakaan				
10	Saya memperhatikan bahwa pustakawan peduli akan informasi yang dibutuhkan mahasiswa				
Motivasi					
11	Ketersedian koleksi yang lengkap mendorong saya berkunjung ke perpustakaan				
12	Kondisi wifi yang baik mendorong saya untuk rutin berkunjung ke perpustakaan				
13	Bantuan yang diberikan oleh pustakawan ketika mengalami kesulitan mendorong saya untuk berkunjung kembali ke perpustakaan				
14	Kemampuan pustakawan dalam memberikan rekomendasi koleksi yang relevan mendorong saya terus berkunjung ke perpustakaan				
15	kepedulian pustakawan dengan keluhan saya dapat mendorong kembali berkunjung ke perpustakaan				
Pengetahuan					
16	Koleksi bahan perpustakaan yang lengkap dapat menambah pengetahuan saya				
17	Fasilitas internet (wifi) yang baik di perpustakaan membantu saya memperoleh sumber informasi dari berbagai website untuk menambah wawasan yang lebih luas				
18	Bantuan yang diberikan oleh pustakawan dapat menambah wawasan saya ketika dalam mencari koleksi				

19	Penjelasan pustakawan yang mudah dipahami dapat memberikan pengetahuan kepada saya				
20	Kepedulian pustakawan akan kebutuhan informasi dapat menambah pengetahuan saya				



Lampiran 2 Tabulasi Data

No	KUALITAS LAYANAN (X)																									Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	67
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	82
4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	77
5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	85
6	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	66
7	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
8	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
9	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	72
10	2	4	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	65
11	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	69
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	79
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	68
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	68
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
17	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	76
19	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
20	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	69
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	65
23	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	80
24	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	74
25	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	71
26	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	65
27	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	68
28	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	83
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	73
30	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
31	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
32	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	63
33	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	76
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	76
35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	83
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	74
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
38	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	71
39	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	86
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	86
41	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
42	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	88
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
44	3	3	3	4	4	4	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	72
45	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	75
46	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	73
47	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	77
48	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	72
49	4	4	2	4	4	3	1	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	65
50	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	68

51	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	72	
52	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	82	
53	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	76	
54	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	73	
55	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	75	
56	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	68	
57	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	66	
58	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	71	
59	2	4	2	4	4	4	1	2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	67	
60	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	78	
61	4	4	1	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	72	
62	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	1	2	4	2	3	67	
63	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	76	
64	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	80	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	
66	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	71	
67	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	77	
68	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	77	
69	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	74	
70	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	71	
71	4	4	3	4	4	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	71	
72	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	72	
73	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	72	
74	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	73	
75	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	70	
76	3	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71	
77	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	71	
78	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	72	
79	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	64	
80	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	4	74	
81	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	80	
82	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	58	
83	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	74	
84	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	84	
85	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	74	
86	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	77	
87	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	88	
88	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	85	
89	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	86	
90	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	82	
91	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	82	
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	77	
93	3	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	78	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
95	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	80	
96	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	78	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	77	
98	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	78	
99	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	72

No	MINAT KUNJUNG (Y)																				Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y4	Y5	Y16	Y17	Y18	Y9	Y20	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	53
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	62
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	66
5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	67
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
7	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	56
8	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	56
9	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	1	56
10	3	2	1	2	2	4	4	2	4	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	53
11	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	51
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	67
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	56
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	58
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	56
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	58
22	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	52
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	58
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
26	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	54
27	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	56
28	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	67
29	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	63
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	62
32	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
33	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	66
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	61
35	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
36	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	65
37	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	70
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	55
39	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
42	4	2	4	3	3	3	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	69
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
44	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	2	3	2	3	2	2	2	4	58
45	4	3	2	1	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	58
46	3	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	1	3	4	2	3	4	3	4	3	58
47	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	1	3	3	4	2	2	3	2	3	57
48	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	4	52
49	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	3	3	1	3	4	4	51
50	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	4	52

51	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	3	3	3	2	2	3	4	4	60
52	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	59
53	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	62
54	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	59
55	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	65
56	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	54
57	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	57
58	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	2	58
59	3	2	1	2	2	4	4	2	4	3	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	53
60	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	65
61	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	50
62	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	59
63	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	61
64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	66
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
66	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	54
67	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	59
68	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	59
69	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	60
70	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	3	61
71	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	65
72	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	63
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	63
74	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3	4	3	63
75	3	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	62
76	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	51
77	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	56
78	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	62
79	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	65
80	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	65
81	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	1	1	4	4	56
82	3	3	1	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	50
83	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	68
84	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	61
85	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	65
86	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	67
87	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	71
88	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	71
89	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	71
90	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	68
91	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	71
92	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61
93	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	59
96	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
98	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	66
99	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	60

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

1. Uji validitas variabel X

		Correlations																									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	.317*	.236*	.162	.029	.141	.126	.042	.073	.010	.250*	.133	.114	.107	.191	.157	.268*	-.012	.204*	.227*	.062	.121	.006	.050	.216*	.396***
	Sig. (2-tailed)		.001	.019	.108	.778	.163	.215	.684	.470	.923	.013	.191	.260	.290	.059	.121	.007	.906	.043	.024	.543	.233	.950	.621	.032	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.317*	1	.070	.226*	.122	.244*	-.016	-.026	.080	.091	.169	.132	.148	.243*	.225*	.354*	.024	.259*	.027	.096	.316*	.186	.098	.059	.165	.419***
	Sig. (2-tailed)	.001		.492	.024	.229	.015	.877	.798	.433	.368	.094	.194	.145	.015	.025	<.001	.814	.010	.787	.345	.001	.066	.335	.560	.102	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	.236*	.070	1	.096	.130	.001	.180	.169	.110	.038	.167	.248*	.039	.004	.181	.126	.121	-.005	.092	.205*	-.091	-.059	.046	.227*	.147	.322**
	Sig. (2-tailed)	.019	.492		.345	.198	.994	.074	.095	.280	.712	.098	.013	.705	.969	.072	.215	.231	.964	.367	.042	.373	.561	.652	.024	.146	.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	.162	.226*	.096	1	.234*	.139	-.084	-.037	.173	.026	-.028	.038	.166	.413*	.404*	.210*	.078	.186	-.013	-.083	.010	-.021	.118	-.102	-.137	.299**
	Sig. (2-tailed)	.108	.024	.345		.020	.171	.407	.721	.087	.797	.787	.712	.100	<.001	<.001	.037	.444	.067	.901	.415	.921	.840	.245	.315	.177	.003
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X5	Pearson Correlation	.029	.122	.130	.234*	1	.098	.054	-.027	.263*	.093	.214*	.056	.180	.385*	.117	.105	.115	.052	.032	.100	-.078	.096	.132	-.033	.057	.319**
	Sig. (2-tailed)	.778	.229	.198	.020		.333	.595	.795	.009	.361	.033	.582	.074	<.001	.251	.300	.258	.613	.756	.324	.446	.346	.193	.749	.572	.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X6	Pearson Correlation	.141	.244*	.001	.139	.098	1	.057	-.039	.097	.139	.153	.067	-.006	.276*	.083	.106	-.038	.276*	-.072	.074	.237*	.112	.158	.074	.139	.308**
	Sig. (2-tailed)	.163	.015	.994	.171	.333		.576	.705	.342	.171	.129	.513	.953	.006	.412	.298	.711	.006	.479	.470	.018	.268	.117	.465	.171	.002
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X7	Pearson Correlation	.126	-.016	.180	-.084	.054	.057	1	.330*	.268*	.177	.233*	.369*	-.106	-.092	.126	.083	.116	-.198	.428*	.201*	.179	.115	-.018	.219*	.271*	.416***
	Sig. (2-tailed)	.215	.877	.074	.407	.595	.576		<.001	.007	.081	.020	<.001	.298	.365	.216	.416	.253	.051	<.001	.046	.077	.257	.860	.029	.007	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X8	Pearson Correlation	.042	-.026	.169	-.037	-.027	-.039	.330*	1	.194	.226*	.043	.336*	-.014	-.040	.211*	.101	.120	-.070	.437*	.403*	.093	.088	.096	.189	.154	.398***
	Sig. (2-tailed)	.684	.798	.095	.721	.795	.705	<.001		.056	.025	.673	<.001	.891	.696	.037	.322	.239	.495	<.001	<.001	.365	.389	.346	.063	.130	<.001
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X9	Pearson Correlation	.073	.080	.110	.173	.263*	.097	.268*	.194	1	.441*	.291*	.278*	-.015	.283*	-.017	.246*	.212*	-.097	.269*	.300*	.070	.218*	-.169	.254*	.214*	.476***
	Sig. (2-tailed)	.470	.433	.280	.087	.009	.342	.007	.056		<.001	.004	.005	.885	.004	.868	.014	.035	.343	.007	.003	.489	.030	.094	.011	.034	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99
X10	Pearson Correlation	.010	.091	.038	.026	.093	.139	.177	.226*	.441*	1	.256*	.240*	-.011	.260*	-.009	.204*	.328*	-.006	.277*	.419*	.065	.194	.109	.322*	.370*	.481***
	Sig. (2-tailed)	.923	.368	.712	.797	.361	.171	.081	.025	<.001		.011	.017	.916	.009	.932	.043	<.001	.954	.005	<.001	.521	.055	.284	.001	<.001	<.001

	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	
X22	Pearson Correlation	.121	.186	-.059	-.021	.096	.112	.115	.088	.218*	.194	.447**	.370*	.157	.195	.170	.215*	.220*	-.041	.164	.215*	.256*	1	.009	.276*	.228*	.434***
	Sig. (2-tailed)	.233	.066	.561	.840	.346	.268	.257	.389	.030	.055	<.001	<.001	.121	.053	.092	.033	.029	.692	.105	.033	.011		.930	.006	.023	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	
X23	Pearson Correlation	.006	.098	.046	.118	.132	.158	-.018	.096	-.169	.109	.017	-.040	.097	.162	.172	.118	.148	.260*	.043	.033	.050	.009	1	-.142	.039	.224*
	Sig. (2-tailed)	.950	.335	.652	.245	.193	.117	.860	.346	.094	.284	.865	.695	.337	.109	.089	.246	.144	.010	.671	.745	.626	.930		.160	.703	.026
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	
X24	Pearson Correlation	.050	.059	.227*	-.102	-.033	.074	.219*	.189	.254*	.322*	.271*	.325*	.175	.110	.163	.113	.331*	-.074	.268*	.288*	.246*	.276*	-.142	1	.563*	.453***
	Sig. (2-tailed)	.621	.560	.024	.315	.749	.465	.029	.063	.011	.001	.007	.001	.083	.278	.108	.265	<.001	.470	.007	.004	.014	.006	.160		<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	
X25	Pearson Correlation	.216*	.165	.147	-.137	.057	.139	.271*	.154	.214*	.370*	.332*	.250*	.104	.116	.034	.069	.298*	-.019	.198*	.389*	.186	.228*	.039	.563*	1	.436***
	Sig. (2-tailed)	.032	.102	.146	.177	.572	.171	.007	.130	.034	<.001	<.001	.012	.304	.254	.736	.497	.003	.856	.049	<.001	.065	.023	.703	<.001		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	
Total_X	Pearson Correlation	.396*	.419*	.322*	.299*	.319*	.308*	.416*	.398*	.476*	.481*	.514*	.600*	.304*	.452*	.443*	.551*	.521*	.206*	.494*	.551*	.392*	.434*	.224*	.453*	.436*	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	.003	.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	.042	<.001	<.001	<.001	<.001	.026	<.001	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	98	99	99	99	99	99	99	99	99	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																											
***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).																											

2. Uji validitas variabel Y

		Correlations																					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Total_Y	
Y1	Pearson Correlation	1	.205 ⁺	.045	.045	.062	.108	.134	.069	-.019	.046	.254 ⁺	.002	.018	.017	.229 ⁺	-.051	.057	.023	-.004	.039	.227 ⁺	
	Sig. (2-tailed)		.042	.658	.661	.542	.287	.185	.497	.853	.653	.011	.981	.859	.866	.023	.614	.578	.818	.966	.698	.024	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
Y2	Pearson Correlation	.205 ⁺	1	.357 ^{***}	.171	.202 ⁺	.059	-.013	.058	-.014	.128	.324 ^{**}	.350 ^{***}	.299 ^{**}	.115	.274 ^{**}	-.002	.370 ^{***}	.121	.221 ⁺	.087	.475 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.042	<.001	.090	.045	.563	.897	.572	.893	.205	<.001	.003	.256	.006	.981	<.001	.234	.028	.394	<.001		
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y3	Pearson Correlation	.045	.357 ^{***}	1	.408 ^{***}	.374 ^{***}	-.033	-.067	.200 ⁺	.082	.201 ⁺	.244 ⁺	.236 ⁺	.446 ^{***}	.104	.443 ^{***}	.060	.058	.055	.124	.063	.491 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.658	<.001	<.001	<.001	.746	.510	.047	.420	.046	.015	.019	<.001	.305	<.001	.553	.571	.590	.220	.538	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y4	Pearson Correlation	.045	.171	.408 ^{***}	1	.451 ^{***}	.028	-.023	.222 ⁺	.089	.280 ^{**}	.196	.154	.339 ^{***}	.175	.343 ^{***}	.075	-.021	.209 ⁺	.240 ⁺	-.042	.475 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.661	.090	<.001	<.001	.780	.822	.027	.380	.005	.052	.127	<.001	.082	<.001	.460	.840	.038	.017	.681	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y5	Pearson Correlation	.062	.202 ⁺	.374 ^{***}	.451 ^{***}	1	.098	.081	.098	.113	.143	.205 ⁺	.243 ⁺	.334 ^{***}	.147	.343 ^{***}	.079	.192	.079	.086	-.027	.482 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.542	.045	<.001	<.001	.336	.427	.336	.267	.159	.041	.015	<.001	.147	<.001	.436	.057	.436	.400	.788	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y6	Pearson Correlation	.108	.059	-.033	.028	.098	1	.391 ^{***}	.070	.067	.284 ^{**}	.121	.036	.071	.140	.077	.366 ^{***}	.312 ^{**}	.157	.156	.202 ⁺	.401 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.287	.563	.746	.780	.336	<.001	.493	.508	.004	.232	.725	.483	.168	.447	<.001	.002	.121	.122	.045	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y7	Pearson Correlation	.134	-.013	-.067	-.023	.081	.391 ^{***}	1	.274 ^{**}	.182	-.094	-.099	-.006	.051	-.057	.057	.175	.257 ⁺	-.040	.271 ^{**}	.037	.267 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)		.185	.897	.510	.822	.427	<.001	.006	.072	.355	.330	.951	.615	.578	.577	.083	.010	.691	.007	.719	.008	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y8	Pearson Correlation	.069	.058	.200 ⁺	.222 ⁺	.098	.070	.274 ^{**}	1	-.054	.086	-.006	.196	.324 ^{**}	.141	.180	.183	.041	.156	.287 ^{**}	-.020	.384 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.497	.572	.047	.027	.336	.493	.006	.592	.395	.951	.052	.001	.163	.074	.070	.685	.124	.004	.846	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y9	Pearson Correlation	-.019	-.014	.082	.089	.113	.067	.182	-.054	1	.095	-.130	-.113	.048	-.043	.048	.285 ^{**}	.024	.106	.285 ^{**}	.113	.233 ⁺	
	Sig. (2-tailed)		.853	.893	.420	.380	.267	.508	.072	.592	.351	.199	.266	.640	.673	.640	.004	.811	.294	.004	.264	.020	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y10	Pearson Correlation	.046	.128	.201 ⁺	.280 ^{**}	.143	.284 ^{**}	-.094	.086	.095	1	.331 ^{***}	.160	.358 ^{***}	.284 ^{**}	.240 ⁺	.295 ^{**}	.293 ^{**}	.388 ^{***}	.040	.198 ⁺	.517 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.653	.205	.046	.005	.159	.004	.355	.395	.351	<.001	.113	<.001	.004	.017	.003	.003	<.001	.691	.049	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y11	Pearson Correlation	.254 ⁺	.324 ^{**}	.244 ⁺	.196	.205 ⁺	.121	-.099	-.006	-.130	.331 ^{***}	1	.315 ^{**}	.221 ⁺	.344 ^{***}	.313 ^{**}	.182	.211 ⁺	.031	.055	.221 ⁺	.485 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.011	.001	.015	.052	.041	.232	.330	.951	.199	<.001	.002	.028	<.001	.002	.071	.036	.762	.587	.028	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y12	Pearson Correlation	.002	.350 ^{***}	.236 ⁺	.154	.243 ⁺	.036	-.006	.196	-.113	.160	.315 ^{**}	1	.412 ^{***}	.205 ⁺	.329 ^{***}	.145	.440 ^{***}	.228 ⁺	.165	-.021	.537 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.981	<.001	.019	.127	.015	.725	.951	.052	.266	.113	.002	<.001	.041	<.001	.153	<.001	.023	.103	.836	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y13	Pearson Correlation	.018	.299 ^{**}	.446 ^{***}	.339 ^{***}	.334 ^{***}	.071	.051	.324 ^{**}	.048	.358 ^{***}	.221 ⁺	.412 ^{***}	1	.524 ^{***}	.434 ^{***}	.249 ⁺	.196	.273 ^{**}	.311 ^{***}	.184	.675 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.859	.003	<.001	<.001	.483	.615	.001	.640	<.001	.028	<.001	<.001	<.001	.013	.051	.006	.002	.069	<.001		
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y14	Pearson Correlation	.017	.115	.104	.175	.147	.140	-.057	.141	-.043	.284 ^{**}	.344 ^{***}	.205 ⁺	.524 ^{***}	1	.180	.211 ⁺	.249 ⁺	.208 ⁺	.128	.228 ⁺	.478 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.866	.256	.305	.082	.147	.168	.578	.163	.673	.004	<.001	.041	<.001	.074	.036	.013	.039	.205	.023	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y15	Pearson Correlation	.229 ⁺	.274 ^{**}	.443 ^{***}	.343 ^{***}	.343 ^{***}	.077	.057	.180	.048	.240 ⁺	.313 ^{**}	.329 ^{***}	.434 ^{***}	.180	1	.167	.202 ⁺	.389 ^{***}	.120	.231 ⁺	.614 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.023	.006	<.001	<.001	<.001	.447	.577	.074	.640	.017	.002	<.001	<.001	.074	.098	.045	<.001	.236	.021	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99		
Y16	Pearson Correlation	-.051	-.002	.060	.075	.079	.366 ^{***}	.175	.183	.285 ^{**}	.295 ^{**}	.182	.145	.249 ⁺	.211 ⁺	.167	1	.204 ⁺	.276 ^{**}	.223 ⁺	.332 ^{***}	.486 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.614	.981	.553	.460	.436	<.001	.083	.070	.004	.003	.071	.153	.013	.036	.098		.043	.006	.027	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	
Y17	Pearson Correlation	.057	.370 ^{***}	.058	-.021	.192	.312 ^{**}	.257 ⁺	.041	.024	.293 ^{**}	.211 ⁺	.440 ^{***}	.196	.249 ⁺	.202 ⁺	.204 ⁺	1	.315 ^{**}	.150	.073	.531 ^{***}	
	Sig. (2-tailed)		.578	<.001	.571	.840	.057	.002	.010	.685	.811	.003	.036	<.001	.051	.013	.045	.043		.001	.139	.472	<.001

Y18	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.023	.121	.055	.209*	.079	.157	-.040	.156	.106	.388***	.031	.228*	.273**	.208*	.389***	.276**	.315**	1	.171	.310**	.485***
	Sig. (2-tailed)	.818	.234	.590	.038	.436	.121	.691	.124	.294	<.001	.762	.023	.006	.039	<.001	.006	.001		.090	.002	<.001
Y19	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	-.004	.221*	.124	.240*	.086	.156	.271**	.287**	.285**	.040	.055	.165	.311**	.128	.120	.223*	.150	.171	1	.189	.454***
	Sig. (2-tailed)	.966	.028	.220	.017	.400	.122	.007	.004	.004	.691	.587	.103	.002	.205	.236	.027	.139	.090		.062	<.001
Y20	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.039	.087	.063	-.042	-.027	.202*	.037	-.020	.113	.198*	.221*	-.021	.184	.228*	.231*	.332***	.073	.310**	.189	1	.355***
	Sig. (2-tailed)	.698	.394	.538	.681	.788	.045	.719	.846	.264	.049	.028	.836	.069	.023	.021	<.001	.472	.002	.062		<.001
Total_Y	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Pearson Correlation	.227*	.475***	.491***	.475***	.482***	.401***	.267**	.384***	.233*	.517***	.485***	.537***	.675***	.478***	.614***	.486***	.531***	.485***	.454***	.355***	1
	Sig. (2-tailed)	.024	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.008	<.001	.020	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																					
	***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).																					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																						



Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas

1. Uji Reabilitas X (25 Responden)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	73.32	75.393	.565	.942
X2	73.16	76.307	.501	.943
X3	73.68	71.977	.716	.940
X4	73.44	72.507	.625	.942
X5	73.52	73.010	.785	.939
X6	73.40	76.083	.455	.943
X7	73.56	74.507	.469	.944
X8	73.56	74.090	.621	.941
X9	73.56	76.007	.604	.941
X10	73.72	73.377	.707	.940
X11	73.64	74.740	.641	.941
X12	73.60	74.250	.645	.941
X13	73.56	75.257	.702	.940
X14	73.64	74.073	.716	.940
X15	73.68	74.477	.738	.940
X16	73.40	76.917	.547	.942
X17	73.48	75.843	.648	.941
X18	73.48	74.427	.443	.945
X19	73.64	75.073	.726	.940
X20	73.56	76.757	.670	.941
X21	73.64	74.323	.688	.940
X22	73.56	74.423	.677	.940
X23	73.40	77.417	.476	.943
X24	73.52	75.677	.742	.940
X25	73.68	73.727	.708	.940

2. Uji reabilitas (25 responden)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	20

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	58.56	58.257	.367	.957
Y2	58.60	56.917	.580	.954
Y3	58.60	56.250	.844	.952
Y4	58.64	55.907	.789	.952
Y5	58.76	54.023	.848	.951
Y6	58.60	53.583	.720	.953
Y7	58.48	56.760	.740	.953
Y8	58.68	53.560	.794	.951
Y9	58.40	56.000	.555	.955
Y10	58.56	55.923	.815	.952
Y11	58.68	52.977	.777	.952
Y12	58.56	55.923	.671	.953
Y13	58.68	55.643	.748	.952
Y14	58.60	56.083	.697	.953
Y15	58.72	54.293	.756	.952
Y16	58.64	54.823	.798	.951
Y17	58.52	56.427	.570	.955
Y18	58.48	57.427	.628	.954
Y19	58.60	57.083	.700	.953
Y20	58.56	54.423	.873	.950

3. Uji Reabilitas X (99 Responden)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	99.0
	Excluded ^a	1	1.0
	Total	99	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	73.89	39.812	.317	.799
X2	73.71	39.340	.340	.798
X3	74.10	39.556	.247	.803
X4	73.86	40.371	.197	.805
X5	73.69	40.256	.243	.802
X6	73.87	40.137	.240	.803
X7	74.14	38.495	.301	.802
X8	74.07	39.304	.305	.800
X9	74.07	38.727	.401	.795
X10	73.93	38.541	.420	.794
X11	74.09	38.167	.449	.793
X12	74.01	37.639	.530	.789
X13	73.91	40.043	.213	.805
X14	73.85	39.306	.389	.796
X15	73.92	39.230	.349	.798
X16	74.03	39.267	.481	.794
X17	73.91	38.744	.456	.793
X18	73.74	41.017	.089	.811
X19	74.07	38.892	.406	.795
X20	73.97	37.886	.486	.791
X21	74.17	39.609	.305	.800
X22	74.06	39.522	.384	.797
X23	73.92	40.983	.145	.806
X24	74.01	38.876	.423	.795
X25	73.98	38.494	.440	.793

4. Uji Reabilitas Y (99 Responden)

Case Processing Summary			
Cases		N	%
	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	20

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		N of Items		
.795		20		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	57.30	32.968	.141	.797
Y2	57.42	31.308	.396	.785
Y3	57.56	30.617	.394	.784
Y4	57.40	30.937	.384	.785
Y5	57.44	30.882	.391	.784
Y6	57.48	31.436	.301	.790
Y7	57.23	32.568	.169	.797
Y8	57.46	31.557	.283	.791
Y9	57.18	32.640	.114	.802
Y10	57.39	30.996	.442	.782
Y11	57.59	30.592	.385	.785
Y12	57.67	29.143	.410	.784
Y13	57.48	29.558	.610	.771
Y14	57.48	30.844	.385	.785
Y15	57.44	30.086	.543	.776
Y16	57.40	30.998	.401	.784
Y17	57.45	29.985	.429	.782
Y18	57.42	31.002	.400	.784
Y19	57.29	31.413	.373	.786
Y20	57.31	31.993	.263	.792

Lampiran 5 Hasil Uji Korelasi Pearso

Correlations			
		Kualitas Layanan	Minat Kunjung
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.665***
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	99	99
Minat Kunjung	Pearson Correlation	.665***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	99	99
***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).			

Lampiran 6 Hasil Uji Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.443	.437	4.379
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1478.298	1	1478.298	77.088	<,001 ^b
	Residual	1860.147	97	19.177		
	Total	3338.444	98			
a. Dependent Variable: Minat Kunjung						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.562	5.244		2.777	.007
	Kualitas Layanan	.619	.070	.665	8.780	<,001
a. Dependent Variable: Minat Kunjung						

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 8 Surat Izin Penelitian



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : 1724/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 210503113

Nama : MAYA SARI BAKTI

Program Studi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Alamat : Jl. Kutacane medan Desa Cinta Damai

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNG MAHASISWA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

Banda Aceh, 18 Mei 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Nazaruddin, S.Ag., S.S., M.L.I.S., Ph.D.

NIP. 197101101999031002

Berlaku sampai : 18 Agustus 2026

جامعة الرانيري

AR - RANIRY