

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPT
PERPUSTAKAAN UNSYIAH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**RIA MAULINA
NIM. 140503014
Prodi S1 Ilmu Perpustakaan**



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

2019 M/1440 M

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban
Studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Oleh:

Ria Maulina

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan
NIM: 140503015**

Disetujui untuk Diuji/Dimunagasyahkan Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Khatib A.Latief, M.LIS
NIP.196502111997031002**

**Suraiva, S.Ag. M.Pd
NIP. 197511022003122002**

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

SKRIPSI

**Telah Dinilai Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/ Tanggal

**Selasa, 16 Juli 2019 M
12 Dzulqa'dah 1440 H**

**Darussalam Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi**

Ketua

**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002**

Sekretaris

**Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP. 197511022003122002**

Disetujui Oleh:

Penguji I

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

Penguji II

**Asnawi, S.IP., M.IP
NIDN.2022118801**

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



**Eauzi Ismail, M.Si
NIP. 19680511194021001**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Maulina

NIM : 140503014

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah
Banda Aceh

Dengan ini menyatakan, bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber izin atau tanpa izin pemilik karya.
4. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang tepat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Menyatakan,

Ria Maulina

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
FB9AAFF855771610
6000
ENAM RIBU RUPIAH

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Adab dan Humaniora Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-raniry Darussalam Banda Aceh. Shalawat beriring salam penulis sampaikan kepangkuan Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat sekalian yang telah berusaha mengangkat derajat manusia dari alam kebodohan kepada alam ilmu pengetahuan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh”** Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana dari Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Dalam proses penulisan skripsi ini, masih banyak sekali kesulitan yang penulis alami, baik menyangkut pengaturan waktu, pengumpulan data di lapangan maupun pembiayaan. Dengan adanya bantuan tersebut, akhirnya penulisan karya ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Muhammad, Ibunda Haswati, Adik Mutiara Fajar, Adik Ikhsan Salihin, yang telah bersusah payah memberikan motivasi serta tak pernah putus memberikan kasih sayang dan dukungannya, baik materi maupun doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari pihak, terutama kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS selaku pembimbing I dan Ibu Suraiya, S.Ag, M.Pd selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, bantuan, ide, dan pengarahan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Fauzi Ismail. M.Si selaku dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS, dan Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan, juga Bapak Drs. Anwar Daud, M.Hum selaku Penasehat Akademik yang bersedia membimbing penulis dari awal hingga sekarang, serta semua dosen dan asisten yang mengajar dan membekali penulis dengan ilmu sejak semester pertama hingga akhir.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat Zahratun Nayli, S.Pd, Haifa Humairah, S.Pd, Rifa Safira, S.TP, Nurfadhilah, S.IP, Dora Harefa, Mauliana, S.IP, Zulfi Kartika Yanti, S.IP, dan Sidik Khairul Fahman yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, selanjutnya untuk teman-teman angkatan 2014 unit 01, 02, 04, dan 05 yang telah sama-sama berjuang melewati setiap semester perkuliahan, dan ujian yang ada di kampus.

Tiada harapan yang paling mulia, selain permohonan penulis kepada Allah SWT. Agar setiap kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga dibalas oleh Allah SWT dengan kebaikan, ganjaran, dan pahala yang setimpal.

Banda Aceh, 15 Juli 2019

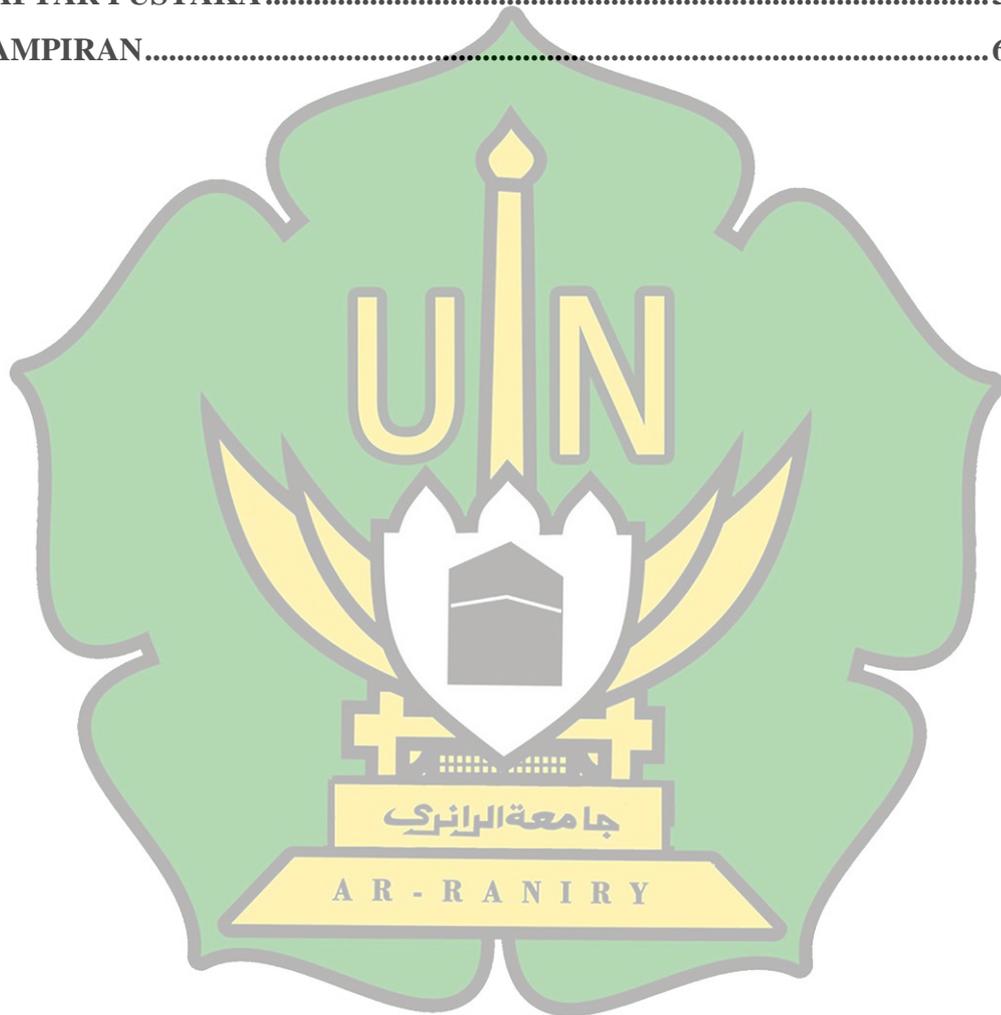
Penulis

Ria Maulina
NIM. 140503014

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	10
1. Definisi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	10
2. Prinsip-prinsip dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	12
C. Kualitas Pelayanan	18
1. Definisi Kualitas Pelayanan	18
2. Indikator Kualitas Pelayanan	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Hipotesis Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel	29
E. Validitas dan Reliabilitas	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
C. Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

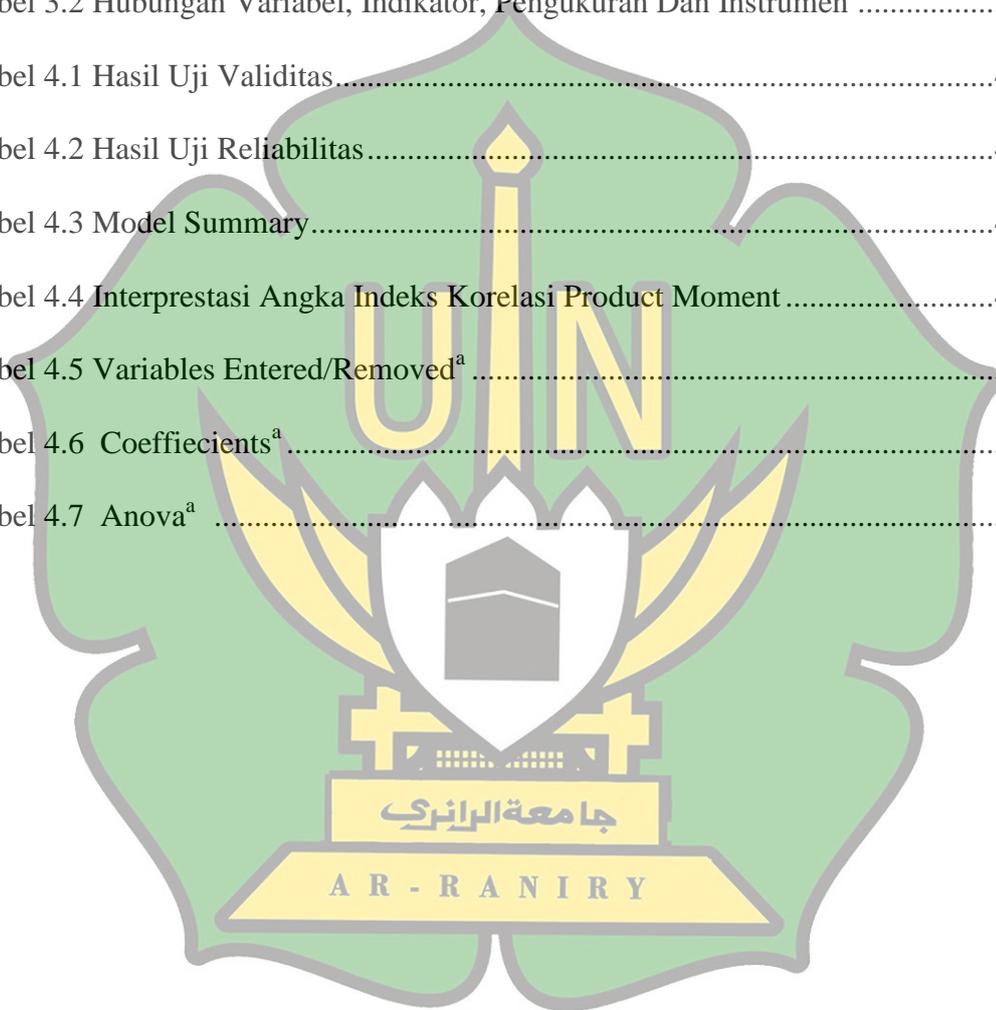


DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi SPSS Versi 24.0	30
Gambar 3.2 Tampilan Aplikasi SPSS Versi 24.0	30
Gambar 3.3 Nilai Tabulasi Angket	31
Gambar 3.4 Halaman Data View Variabel X.....	31
Gambar 3.5 Tampilan Aplikasi SPSS Versi 24.0	31
Gambar 3.6 Cara Mengubah Data Pada Variable View	32
Gambar 3.7 Tahap-Tahap Menguji Validitas Variabel X	32
Gambar 3.8 Tampilan Bivariate Correlation Variabel X	33
Gambar 3.9 Tampilan Data Variabel X Yang Dipindahkan Ke Variables	33
Gambar 3.10 Hasil Output Validitas Variabel X Dari SPSS	33
Gambar 3.11 Halaman Data View Variabel Y.....	34
Gambar 3.12 Halaman Variable View Variable Y	34
Gambar 3.13 Hasil Output Validitas Variabel Y Dari SPSS	34
Gambar 3.14 Tahap-Tahap Menguji Reliabilitas Variabel Y	35
Gambar 3.15 Hasil Output Reliabilitas Variabel Y dari SPSS	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Utama Antara ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015	11
Tabel 3.1 Skala Penilaian Jawaban Angket	37
Tabel 3.2 Hubungan Variabel, Indikator, Pengukuran Dan Instrumen	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.3 Model Summary.....	49
Tabel 4.4 Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment	49
Tabel 4.5 Variables Entered/Removed ^a	50
Tabel 4.6 Coefficients ^a	50
Tabel 4.7 Anova ^a	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Perpustakaan Universitas Syiah Kuala
- Lampiran 4. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian Dari Perpustakaan Universitas Syiah Kuala
- Lampiran 5. Lembaran Kuesioner (Angket)
- Lampiran 6. Hasil Perhitungan Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian
- Lampiran 10. Dokumentasi Sertifikat ISO 9001:2015
- Lampiran 11. Dokumentasi Penyebaran Instrumen Penelitian (Kuesioner/Angket)
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001 : 2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dari 331.092 populasi yang diambil menggunakan metode *Sampling Insidental* (Sampel kebetulan). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket dan dokumentasi yang analisisnya menggunakan rumus *regresi linear sederhana* dengan bantuan SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0,646 yang menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (variabel X) dan kualitas layanan (variabel Y) tergolong kuat atau tinggi. Hasil uji F terbukti bahwa $F_{hitung} 70.332 > F_{tabel} 3,94$ maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh tinggi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,418, yang mengandung pengertian bahwa persentase variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebanyak 41%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebesar 41% penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015, Kualitas Pelayanan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.¹ Agar dapat mencapai tujuannya, perpustakaan perguruan tinggi membutuhkan manajemen yang memadai. Manajemen ini dibutuhkan agar suatu pekerjaan yang ada di perpustakaan bisa dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Manajemen perpustakaan merupakan pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Kandungan teori dan prinsip-prinsip manajemen itu seperti kepemimpinan, penatalaksanaan, pengendalian, dan pemanfaatan sumber-sumber daya.² Ketika pengelolaan perpustakaan bisa dikelola secara baik dan benar maka akan memberikan hasil yang bermutu. Perpustakaan merupakan lembaga penyedia informasi yang akan terus berusaha memberikan jasa yang bermutu kepada penggunanya.

Sistem manajemen mutu merupakan salah satu upaya yang diperlukan untuk memberikan mutu dan kualitas terbaik kepada perpustakaan. Selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sistem manajemen mutu diperlukan untuk mendapat pengakuan dari dunia internasional tentang proses yang dilakukan.

¹Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 51.

²Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 20.

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang digunakan oleh perpustakaan yaitu sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan revisi terbaru dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Hal ini merupakan cara terbaik yang dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan manajemen mutu di perpustakaan.

Sistem manajemen mutu ISO banyak digunakan oleh lembaga-lembaga, perusahaan-perusahaan, dan penyedia jasa informasi, karena lebih unggul dibandingkan dari standar lain. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berlandaskan pada tujuh prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip itu digunakan sebagai kerangka kerja agar sistem manajemen mutu terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip itu antara lain (1) Fokus pada pelanggan (2) Kepemimpinan (3) Keterlibatan semua orang (4) Pendekatan Proses (5) Peningkatan (6) Pengambilan keputusan berdasarkan bukti (7) Manajemen hubungan.³

Berdasarkan salah satu prinsip dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus ada pelanggan yang dapat diartikan kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memperhatikan bahwa pelanggan memegang peranan yang utama dalam menetapkan persyaratan-persyaratan sebagai masukan indikator dari kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Menurut Lasa Hs, kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan

³“Perubahan Utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015,” *konsultaniso.web.id*, last modified September 14th, 2015, <http://konsultaniso.web.id/iso-90012015/10-perubahan-utama-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015>.

pelanggan.⁴ Kepuasan pelanggan bersifat relatif karena persepsi antara pelanggan yang satu dengan lainnya terhadap suatu hal berbeda.

Salah satu perpustakaan yang sudah menerapkan sistem manajemen mutu ISO yaitu UPT Perpustakaan Unsyiah. Menurut informasi yang penulis dapatkan melalui akun media sosial yaitu instagram UPT Perpustakaan Unsyiah, perpustakaan ini sudah menerapkan ISO sejak tanggal 10 Juli 2015 yaitu SMM ISO 9001:2008, kemudian ISO 9001:2015 sejak tanggal 8 Juli 2018.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Taufiq A. Gani yaitu kepala UPT Perpustakaan Unsyiah, beliau mengungkapkan “penerapan ISO 9001 harus terus membuat perubahan, tentu ada kendala dalam mengajak civitas berubah, seperti resistensi. Namun saya terus melakukan peningkatan kesadaran untuk keluar dari kenyamanan”.⁵

Selain permasalahan di atas, saat ini perpustakaan Unsyiah juga terbukti berhasil melakukan pencapaian yang sangat memuaskan yang dimuat dalam berita lokal maupun nasional.

Penulis juga mewawancarai beberapa pengguna perpustakaan mengenai pelayanan di perpustakaan tersebut dan banyak yang berbeda pendapat. Ada beberapa pengguna yang mengatakan bahwa masih minimnya komputer untuk mencari koleksi yang dibutuhkan sehingga harus mengantri lama, tidak adanya referensi bacaan terbaru dan buku-buku lama pun banyak yang menumpuk. Koleksi bacaan jurnal sangat terbatas sehingga referensi yang dibutuhkan tidak

⁴Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 183.

⁵Wawancara dengan Dr. Taufiq Abdul Gani Kepala UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh pada tanggal 19 Desember 2018 di Banda Aceh.

ada, kebanyakan jurnal berbahasa inggris dan tidak ada terjemahan sehingga tidak menarik minat pengunjung untuk membaca terutama pengunjung yang tidak menguasai bahasa inggris. Mereka juga mengeluhkan terkadang di setiap lantai perpustakaan tidak adanya pustakawan sehingga pengunjung sering membuat keributan seperti berbicara dengan volume suara tinggi dan besar sehingga membuat pengunjung lainnya terganggu. Namun petugas perpustakaan lainnya hanya memberikan teguran melalui *speaker*, alhasil ada yang menuruti ada pula acuh tak acuh terhadap teguran.

Berdasarkan uraian di atas masih adanya kesenjangan yang terjadi di perpustakaan UPT Unsyiah, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ini dan setelah adanya penerapan ISO 9001 di UPT Perpustakaan Unsyiah, juga belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penerapannya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menyebabkan tidak dapat diketahui pengaruhnya secara nyata terhadap kualitas pelayanan.

Dari uraian di atas maka penulis berusaha melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu : Apakah penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
 - b. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi ajuan dan referensi untuk pertimbangan bagi peneliti-peneliti selanjutnya
2. Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perpustakaan Unsyiah dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanannya.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah digunakan dengan tujuan agar tidak terdapat kesamaan arti atau salah penafsiran dan juga supaya terhindar dari kekaburan. Adapun beberapa penjelasan istilah yang perlu dibahas yaitu :

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari atau sesuatu (orang, benda dsb) yang berkuasa atau berkekuatan (gaib dsb).⁶ Adapun pengaruh yang penulis maksud disini yaitu pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan Unsyiah.

2. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah suatu keputusan strategis bagi suatu organisasi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan dan menyediakan dasar yang kuat untuk inisiatif pembangunan berkelanjutan. ISO 9001:2015 merupakan versi terbaru ISO menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008⁷.

⁶W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 731

⁷Cognoscenti Consulting Group, *Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan*, diakses dari situs http://standarpangan.pom.go.id/dokumen/qms/dokumen-level-c-/Cs1-Sistem-Manajemen-Mutu_ISO_9001_2015.pdf, pada tanggal 28 Agustus 2019

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.⁸ Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁹ Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan di samping kegiatan-kegiatan lain. Pelayanan bisa dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan pada setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin puas pemustaka.

Indikator yang harus dicapai dalam penilaian kualitas layanan agar pemustaka puas terhadap layanan yang diberikan, telah dipaparkan oleh Berry, Parasuraman dan Zeithaml bahwa dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi lima yaitu: (1) Reabilitas (2) daya tanggap (3) jaminan (4) Empati (5) bukti fisik.¹⁰

⁸ Achmad, dkk, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), hlm. 32

⁹ Simamora Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2001), hlm. 43

¹⁰ Berry L, Parasuraman A, Zeithaml V, *Improving Service Quality In America: Leason Learned*, (The Academy of Management Executive, 1994) dalam buku Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm.133

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis telusuri, terdapat tiga penelitian yang sejenis yang pernah diteliti oleh penulis sebelumnya. Meskipun pada penelitian tersebut memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian ini, tetapi terdapat pula perbedaannya dalam hal variabel, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian. Beberapa penelitian tersebut antara lain :

Penelitian pertama, penelitian yang dilakukan oleh Prihartinah yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Motivasi Kerja Pustakawan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap motivasi kerja pustakawan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Hal ini dibuktikan dengan besarnya harga F hitung dibandingkan tabel = 0,433. Karena harga F hitung lebih besar dari F tabel baik untuk kesalahan 5% ($0,995 > 0,433$), maka hipotesis yang berbunyi “Adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008) dan variabel Y (motivasi kerja pustakawan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh)” diterima. Adapun koefisien determinasinya $R^2 = 0,995^2 = 0,99$ yang berarti nilai rata-rata tingkat pengaruh

penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap motivasi kerja di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sebesar 99%.¹¹

Penelitian kedua, penelitian yang dilakukan oleh Siti Suryanti yang berjudul “Dampak Perubahan Manajemen Perpustakaan Berstandar ISO 9001:2008 Terhadap Kesiapan Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan visi dan misi perpustakaan belum berdampak secara utuh terhadap kesiapan pustakawan . perubahan manajemen perpustakaan berstandar ISO 9001:2008 sudah terlaksana dengan baik namun pustakawan dikategorikan belum sepenuhnya siap dalam menghadapi perubahan tersebut.¹²

Penelitian ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Robi’atul Chalimah yang berjudul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma”. Penelitian tersebut bertujuan untuk: (1) mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma (PUSD); (2) mengetahui faktor pendukung dan kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PUSD; (3) mengetahui manfaat dalam sistem manajemen ISO 9001:2008 di PUSD. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi, dan wawancara

¹¹Prihartinah, “*Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Motivasi Kerja Pustakawan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*”, (Skripsi tidak dipublikasi), (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016).

¹²Siti Suryanti, “*Dampak Perubahan Manajemen Perpustakaan Berstandar ISO 9001:2008 Terhadap Kesiapan Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala*”, (Skripsi), (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016).

mendalam. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: (1) Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diawali dengan proses transformasi ISO 9001:2000 ke ISO 9001:2008, melakukan tahapan-tahapan implementasi sistem manajemen mutu ISO:2008 serta menginterpretasikan semua klausul yang ada di klausul ISO 9001:2008. Lima pilar utama klausul ISO 9001:2008 yaitu: (a) Sistem manajemen mutu; (b) Tanggung jawab manajemen; (c) Manajemen sumber daya; (d) Realisasi Produk; dan Analisis, pengukuran dan peningkatan.¹³

Ketiga penelitian diatas memiliki ruang lingkup yang sama dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Penelitian pertama fokus pada Motivasi Kerja Pustakawan menggunakan standar ISO 9001:2008, penelitian kedua fokus pada perubahan manajemen berstandar ISO 9001:2008 yang lebih fokus pada visi misi terhadap kesiapan pustakawan, penelitian ketiga fokus pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang lebih terfokus pada kualitas pelayanan.

G. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

1. Definisi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

International Organization for Standardization (ISO) adalah suatu badan yang menetapkan Standar Internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan standar nasional setiap negara. ISO didirikan pada tanggal 23 Februari

¹³ Robi'atul Chalimah, "Implementasi sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta", (skripsi online) Diakses melalui situs <http://digilib.uin-suka.ac.id/5891/>, pada tanggal 18 Juli 2019

1947 dan menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan stadarisasi internasional. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis filmfotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 130 negara untuk duduk dalam Komite Teknis, Sub Komite dan Kelompok Kerja. ISO juga digunakan sebagai alat pengukuran kinerja perpustakaan yang semula disampaikan pada konferensi IFLA ke 16 di Turki.¹⁴

ISO 9001 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Sedangkan ISO 9001:2015 adalah standar terbaru dari sistem manajemen mutu ini, dan “2015” adalah tahun revisi terbaru dari sistem manajemen mutu itu. Versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008.¹⁵

Perbedaan utama dalam terminologi antara ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015, antara lain:

Tabel 2.1 Perbedaan utama antara ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produk	Produk dan layanan
Pengecualian	Tidak digunakan
Wakil manajemen	Tidak digunakan (tanggung jawab dan wewenang yang sama ditugaskan tetapi tidak ada persyaratan untuk perwakilan manajemen tunggal)

¹⁴Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta:Publisher ,2009), hlm. 118.

¹⁵ Marketing Sentral Sistem Consulting, *Pengertian ISO 9001*, diakses melalui <https://sentralsistem.com>, pada tanggal 25 Maret 2019.

Dokumentasi, manual mutu, prosedur terdokumentasi, Catatan	Informasi terdokumentasi
Lingkungan kerja	Lingkungan untuk proses operasional
Alat pantau dan ukur	Pemantauan dan pengukuran sumber daya
Pembelian produk	Produk dan layanan yang disediakan oleh pihak eksternal
Supplier	Penyedia eksternal

2. Prinsip-Prinsip dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Prinsip-prinsip manajemen mutu adalah seperangkat keyakinan yang mendasar, norma, aturan, dan nilai-nilai yang diterima sebagai kebenaran dan dapat digunakan sebagai dasar untuk penerapan manajemen mutu yang baik. Prinsip manajemen mutu dapat digunakan sebagai dasar untuk memandu peningkatan kerja organisasi. Prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain:

1. Fokus Pelanggan (*Customer Focus*)

Fokus utama dari manajemen mutu adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk melebihi harapan pelanggan. Sukses berkelanjutan dapat dicapai jika sebuah organisasi dapat menarik dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya. Setiap aspek dari interaksi pelanggan memberikan kesempatan untuk menciptakan nilai lebih bagi pelanggan.

Memahami kebutuhan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya saat ini dan masa depan akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan lanjutan dari organisasi.

2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi di mana orang-orang yang terlibat dalam mencapai sasaran-sasaran mutu organisasi. Alasannya karena menciptakan kesatuan tujuan dan arah serta keterlibatan orang mengaktifkan sebuah organisasi untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya.

3. Keterlibatan Orang (*Engagement and Competence of People*)

Karyawan yang kompeten, diberdayakan dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuan untuk menciptakan dan memberikan nilai. Alasannya untuk mengelola organisasi secara efektif dan efisien, penting untuk melibatkan semua orang di semua tingkatan dan mengormati mereka sebagai individu. Pengakuan, pemberdayaan dan peningkatan kompetensi memfasilitasi keterlibatan orang dalam mencapai sasaran mutu organisasi.

4. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren. Sistem manajemen mutu terdiri dari proses yang saling berkaitan. Memahami bagaimana hasil yang dihasilkan oleh sistem ini memungkinkan suatu organisasi untuk mengoptimalkan sistem dan kinerjanya.

5. Peningkatan (*Improvement*)

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Perbaikan merupakan hal penting bagi suatu organisasi untuk mempertahankan tingkat kinerja saat ini, untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi internal dan eksternal dan untuk menciptakan peluang baru.

6. Pengambilan Keputusan (*Informed Decision Making*)

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi lebih mungkin untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Pengambilan keputusan dapat menjadi proses yang kompleks, dan selalu melibatkan beberapa ketidakpastian. Ini sering melibatkan beberapa jenis dan sumber input, serta interpretasi mereka, yang dapat subjektif. Hal ini penting untuk memahami hubungan sebab akibat dan potensi konsekuensi yang tidak diinginkan. Fakta, bukti dan analisis data akan mengarahkan objektivitas yang lebih besar dan keyakinan dalam pengambilan keputusan.

7. Manajemen Hubungan (*Relationship Management*)

Untuk sukses berkelanjutan, sebuah organisasi harus mengelola hubungan dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok. Pihak yang berkepentingan memengaruhi kinerja organisasi. Keberhasilan berkelanjutan lebih mungkin untuk dicapai ketika organisasi mengelola hubungan dengan semua pihak yang berkepentingan untuk

mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerjanya. Manajemen hubungan dengan jaringan pemasok dan mitra adalah penting.¹⁶

Manfaat dari penerapan ISO 9001:2015 bagi pelanggan atau pengguna sebagai berikut :

- a. Kesenambungan penerapan akan meningkatkan kemampuan perusahaan lebih fokus pada pelanggan. Perusahaan akan berorientasi pada keberhasilan dalam pemenuhan harapan konsumen secara lebih efektif. Identifikasi harapan konsumen dapat dilakukan secara sistematis, serta digunakan masukan dalam sasaran dan proses bisnis ditingkatkan untuk mendukung sasaran tersebut.
- b. ISO 9001:2015 memuat persyaratan bagaimana keluhan pelanggan ditindaklanjuti secara efektif. Ketidakpuasan pelanggan di masa mendatang selalu diupayakan dapat diminimalkan sehingga memenuhi indikator kualitas pelayanan.
- c. Sertifikat ISO 9001:2015 merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk menanamkan kepercayaan dan reputasi yang tinggi bagi pelanggan. Pengelolaan proses-proses sistem manajemen yang efektif menghasilkan masalah terhadap kualitas tidak ditentukan oleh pelanggan, namun telah dikendalikan secara efektif oleh perusahaan.¹⁷

¹⁶Syahu Sugian O, *7 Prinsip Manajemen Mutu-ISO 9001:2015 (Versi Lengkap)*, diakses dari situs http://www.pa-polewali.net.>ISO_9001:2015.pdf, pada tanggal 16 Maret 2019.

¹⁷ Sertifikasi ISO OHSAS, *Manfaat ISO 9001:2015* diakses melalui <https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/>, pada tanggal 15 Juni 2019.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 menyediakan lima parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Kelima parameter tersebut adalah:

1) Survey Kepuasan Pelanggan

Mengabaikan kepuasan pelanggan sama artinya membiarkan perusahaan di tepi jurang kehancuran. Banyaknya pesaing yang bermunculan, menuntut perusahaan untuk bisa memberikan produk atau pelayanan yang memiliki nilai tambah dibanding perusahaan pesaing. Oleh karena itu, ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk melakukan survey kepuasan pelanggan secara berkala demi mengetahui kualitas produk atau pelayanan kita di mata pelanggan. Dengan mengadakan survey, perusahaan bisa mengetahui *strength* dan *weakness* poin perusahaan sehingga perusahaan bisa berbenah. Dengan membandingkan hasil survey tiap tahunnya, tentu perusahaan dapat membandingkan kinerja dari tahun ke tahun.

2) Keluhan Pelanggan

Parameter kedua yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan adalah keluhan pelanggan. ISO 9001 mewajibkan perusahaan untuk mencatat, menindaklanjuti, dan memonitor keluhan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja perusahaannya dan memberikan perbaikan yang memuaskan bagi pelanggan.

3) Audit Internal

Tidak ada yang menjamin sistem yang Anda rancang dengan baik di awal akan berjalan mulus ketika sudah sampai pada level pelaksana. Oleh karena itu, konsep PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) sangat penting untuk diterapkan. ISO 9001 mewajibkan perusahaan melakukan kegiatan audit internal sebagai bentuk pelaksanaan “Check” dari konsep PDCA. PDCA yang terdiri atas tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.¹⁸ Dengan melakukan audit internal, akan diketahui masalah apa yang sering dialami oleh masing-masing divisi termasuk divisi mana yang paling banyak bermasalah. Dengan demikian, perbaikan sistem dapat dilakukan secara menyeluruh.

4) Pengendalian Produk Tidak Sesuai

ISO 9001 mewajibkan perusahaan membuat standar mutu produk untuk kemudian dibuatkan standar pemeriksaan produk. Ini harus dilakukan untuk memastikan produk yang dihasilkan telah sesuai dengan spesifikasi yang dipersyaratkan baik oleh perusahaan, regulasi, maupun pelanggan. Dengan menetapkan standar ini, pelaksana di lapangan dapat dengan mudah menetapkan mana produk yang lulus pemeriksaan dan yang ditolak. Selain itu, ISO 9001 juga mewajibkan untuk mencatat dan melaporkan semua jenis ketidaksesuaian produk

¹⁸ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 197

untuk kemudian direkapitulasi dan dianalisis agar bisa diketahui berapa persen efisiensi produksi.

5) Pencapaian Sasaran Mutu

Sasaran mutu adalah target kerja yang ditetapkan untuk setiap divisi. Biasanya, perusahaan yang belum menerapkan sistem manajemen dengan baik cenderung hanya memberikan target untuk divisi tertentu, terutama divisi yang “menghasilkan uang” atau “menghabiskan uang”. Sebut saja misalnya divisi sales/ marketing dan divisi produksi. Sedangkan ISO 9001 mewajibkan pimpinan puncak untuk menetapkan target untuk seluruh divisi, karena perusahaan wajib memandang seluruh divisi yang ada sebagai satu kesatuan yang semuanya memiliki sumbangsih dalam memajukan perusahaan.¹⁹

H. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan pelayanan. Kualitas sebenarnya tidak mudah didefinisikan secara akurat. Akan tetapi, kualitas dapat dirinci. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kualitas merupakan ukuran baik atau buruknya sesuatu hal atau barang.²⁰ Menurut Tjiptono,

¹⁹ Konsultan ISO, *Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 untuk Pimpinan Puncak*. Diakses melalui <http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso001/manfaat-penerapan-sistem-manajemen-mutu-iso-9001-untuk-pimpinan-puncak/>, pada tanggal 15 Desember 2018

²⁰W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 621.

konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produksi/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.²¹ Definisi kualitas juga diutarakan oleh Goetsch dan David dalam buku Tjiptono, kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa sumberdaya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.²²

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok yang ada di perpustakaan. Pelayanan di perpustakaan meliputi peminjaman, pengembalian, pendaftaran anggota baru, dan lain-lain. Oleh karena itu pelayanan bisa dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan. Hal ini merupakan salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan. Fokus pelanggan merupakan fokus utama dari manajemen mutu untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan berusaha untuk melebihi harapan pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi dinamis berupa kebaikan atau keburukan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan

²¹Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 110 .

²² Goetsch, D.L & Davis, S, *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, (Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc, 1994), dalam buku Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 164.

merupakan kesesuaian layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kesesuaian layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna akan memberi kepuasan bagi pengguna layanan. Seiring dengan harapan dan kebutuhan pengguna yang sering berubah-ubah, maka kualitas layanan juga diharapkan mampu menyesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Berry, Parasuraman dan Zeithaml, dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mengemukakan lima dimensi kualitas :

1. *Reliability* (Reliabilitas)

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati. Indikatornya terdiri dari:

a. Konsistensi Kinerja

Petugas mampu menyampaikan pelayanan secara benar sejak awal (*right the first time*).

b. Sifat Dapat Dipercaya

Petugas mampu memenuhi janjinya secara akurat dan andal, misalnya memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang disepakati dan menyimpan data secara tepat.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kesiapan para petugas untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Indikatornya terdiri dari:

a. Kesediaan dan kesiapan petugas

Petugas bersedia dan memiliki kesiapan untuk membantu para penerima layanan dan merespon permintaan mereka.

b. Kecepatan petugas

Petugas selalu menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan para penerima layanan terhadap instansi dan instansi dapat menciptakan rasa aman bagi para penerima layanan. Jaminan juga berarti bahwa para petugas selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah para penerima layanan. Indikatornya terdiri dari:

a. Kompetensi petugas

Petugas menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan layanan.

b. Kesopanan petugas

Petugas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan bersikap sopan dan ramah.

c. Kredibilitas petugas

Petugas memiliki sifat jujur dan dapat dipercaya ,yaitu mencakup citra instansi, karakter pribadi petugas dan interaksi dengan penerima layanan.

d. Keamanan

Petugas dapat menumbuhkan perasaan bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan kepada para penerima layanan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.

4. *Empathy* (Empati)

Petugas memahami masalah para penerima layanan dan bertindak demi kepentingan penerima layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para penerima layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikatornya terdiri dari:

a. Akses petugas

Penerima layanan memperoleh kemudahan untuk menghubungi atau menemui petugas. Hal ini berarti lokasi instansi mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi instansi mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, *email*, *fax*, dan seterusnya).

b. Komunikasi petugas

Petugas mampu menyampaikan informasi kepada penerima layanan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima layanan.

c. Kemampuan memahami penerima layanan

Petugas berupaya memahami penerima layanan dan kebutuhan spesifik mereka dan memberikan perhatian individual.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan petugas.

Indikatornya terdiri dari:

a. Fasilitas fisik

Berkaitan dengan letak instansi dan fasilitas gedung yang memadai dalam hal menunjang pelayanan yang diberikan oleh instansi.

b. Perlengkapan prosedur pelayanan

Tersedianya peralatan computer dan perlengkapan lainnya yang layak dan memadai untuk menunjang pelayanan.

c. Penampilan petugas

Berkenaan dengan penampilan para petugas yang sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan.²³

²³Berry L, Parasuraman A, Zeithaml V, *Improving Service Quality In America: Leason Learned*, (The Academy of Management Executive, 1994) dalam buku Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 133.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayananan terbagi menjadi lima yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kelima dimensi ini dapat diukur berdasarkan indikator masing-masing komponen yang telah dipaparkan diatas.

Sedangkan menurut Gronroos dalam Farida Jasfar pada dasarnya kualitas pelayanan atau jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi berikut:

1. *Technical* atau *outcome*, yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen. Indikatornya yaitu *Professionalism and skills* yang berarti konsumen menghendaki agar penyedia layanan, apakah kontak personel, system operasi, maupun peralatan-peralatan teknik yang dimiliki haruslah dapat mengatasi masalah yang dihadapinya secara profesional dan terampil.
2. *Functional* atau *process related*, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan. Indikatornya antara lain:
 - a. *Attitude and behaviour*

Konsumen harus merasa yakin bahwa kontak personel melayani dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan dengan cara bersahabat.

- b. *Accessibility and flexibility*

Konsumen merasa bahwa penyedia jasa, apakah personel, lokasi di mana mereka berada, jam kerja dan system operasi dirancang serta dioperasikan sedemikian rupa, sehingga konsumen dapat

melakukan akses dengan mudah, permintaan dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen dengan cara yang lebih fleksibel.

c. *Reliability and trustworthiness*

Konsumen memahami bahwa apa pun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa, baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya.

d. *Recovery*

Konsumen menyadari bahwa apa pun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi, mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat, sesuai dengan harapan mereka.

3. *Corporate image*, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Indikatornya yaitu:

a. *Reputation and credibility*

Pelanggan percaya bahwa operasi atau cara kerja penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.²⁴

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan atau jasa dari sudut penilaian pelanggan terdapat tiga dimensi yaitu *technical* atau *outcome*, *functional* atau *process relate* dan *corporate image*. Ketiga dimensi ini dapat diukur berdasarkan indikator masing-masing komponen yang telah dipaparkan diatas.

²⁴Gronroos, C, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth In Service Competition*, (Lexington: Massachusetts, 1990), dalam buku Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia), hlm.53.

Dari penjelasan kedua teori dari para ahli, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Berry, Parasuraman dan Zeithaml, dikarenakan penelitian penulis lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang dinilai oleh pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 terhadap kualitas pelayanan pada Perpustakaan Unsyiah melalui pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode dalam penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya²⁵.

Di sini pendekatan kuantitatif menuntun penulis menjawab masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah di rumuskan sebelumnya.²⁶ Ada dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 sebagai variabel independen (X) dan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Unsyiah. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di UPT. Perpustakaan Unsyiah dikarenakan UPT. Perpustakaan Unsyiah merupakan perpustakaan induk yang terdapat di Unsyiah dan UPT. Perpustakaan Unsyiah merupakan salah satu perpustakaan yang sudah

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 27.

²⁶Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm. 26.

menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015. Waktu penelitian akan dilakukan selama 2 minggu yaitu pada tanggal 17 s/d 30 Juni 2019.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang bersifat masih menduga-duga. Hipotesis diartikan sebagai kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu di sempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian.²⁷ Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis dengan data di lapangan. Hipotesis ini akan membuktikan pernyataan judul penelitian ini sesuai dengan kebenaran di lapangan atau hanya anggapan saja.

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah suatu pertanyaan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.²⁸ Dalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha = “Adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001 : 2015) terhadap variabel Y (Kualitas Layanandi UPT. Perpustakaan Unsyiah)

Ho = “Tidak Adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015) terhadap variabel Y (Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan Unsyiah)

Kedua hipotesis riset tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya yaitu :

²⁷Burhan Bungin,*Metodologi Penelitian Kuantitatif*....hlm. 27.

²⁸Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 34.

Ha : $\neq 0$ (adanya pengaruh)

Ho : $= 0$ (tidak adanya pengaruh)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.²⁹

Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah seluruh pemustaka aktif yang terdaftar sebagai pengguna di UPT. Perpustakaan Unsyiah sebanyak 331.092³⁰. Alasan penulis menggunakan seluruh pemustaka aktif pada UPT. Perpustakaan Unsyiah karena pemustaka aktif lebih sering mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan pelayanan yang ada di perpustakaan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.³¹ Berdasarkan pertimbangan dari penulis, maka penelitian ini menggunakan *Sampling Insidental* (Sampel kebetulan). Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel bila di pandang orang yang

²⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.... hlm. 173.

³⁰ Wawancara dengan Navis Pustakawan Bidang Manajemen Mutu UPT Perpustakaan Unsyiah pada tanggal 22 April 2019.

³¹Margono, *Metodologi penelitian pendidikan* (Jakarta : Rineka cipta, 2003), hlm. 121.

kebetulan ditemui itu cocok sebagai responden.³² Sampel yang dipilih adalah pemustaka aktif yang telah mengetahui dan memanfaatkan pelayanan UPT Perpustakaan Unsyiah yang secara kebetulan bertemu dengan penulis sehingga dapat dijadikan sebagai sampel.

Penentuan besaran sampel pada penelitian ini berdasarkan rumus sederhana yang dikembangkan oleh Slovin seperti yang dikutip oleh Bambang Prasetyo:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{331.092}{1 + 331.092(0,1)^2} = \frac{331.092}{1 + 331.092(0,01)} = \frac{331.092}{1 + 3.310,92} = \frac{331.092}{3.311,92} = 99,96 \text{ orang}$$

Keterangan: n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= nilai kritis yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel) 10% yaitu 0,1.³³

Berdasarkan rumus Slovin di atas, dari jumlah populasi 331.092 mahasiswa aktif yang terdaftar sebagai pengguna perpustakaan diperoleh sampel sebanyak 99,96 atau dibulatkan menjadi 100 pemustaka yang sering mengunjungi perpustakaan dan menggunakan layanan yang ada di perpustakaan Unsyiah.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*,(Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011), hlm. 85.

³³Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teoridan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 78.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas data adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen yang tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrument kurang tepat untuk diterapkan.³⁴

Validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat validitas dan dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Hipotesis yang diajukan adalah:

Ho : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Ha : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Sebuah instrument penelitian dikatakan memiliki validitas apabila telah teruji dari pengalaman. Dengan demikian, syarat instrument dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melalui pengalaman, yaitu melalui sebuah uji coba.³⁵

Langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengukur validitas adalah mengedarkan angket kepada 20 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian. Lalu hasil angket tersebut, penulis masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Pengujian validitas instrument dalam

³⁴Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 108.

³⁵Sambas Ali Muhidin & Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hlm. 31.

penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.0 dengan taraf signifikan 5%.

Item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

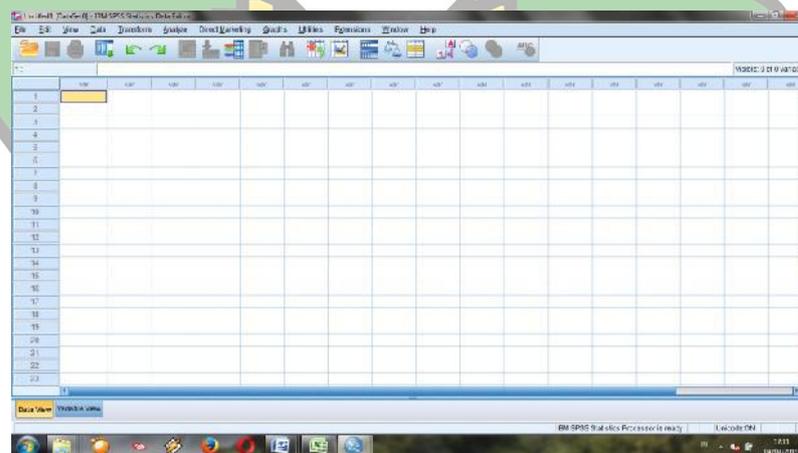
Adapun langkah-langkah pengujian validitas menggunakan SPSS versi 24.0, sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi SPSS versi 24.0, maka tampilannya seperti dibawah ini:

Gambar 3.1 Tampilan aplikasi SPSS versi 24.0

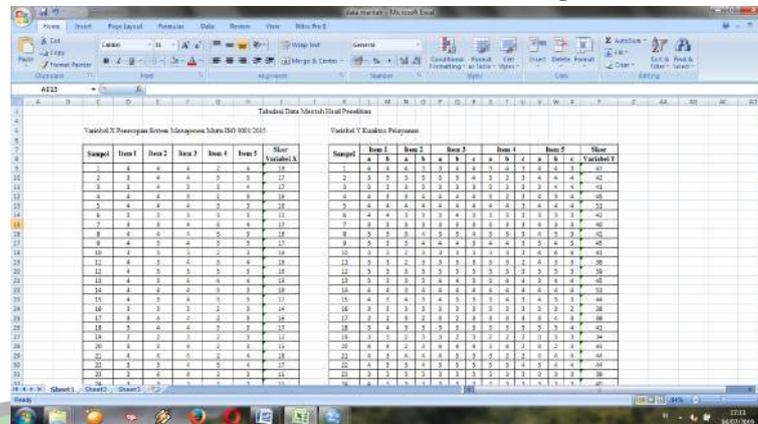


Gambar 3.2 Tampilan aplikasi SPSS versi 24.0



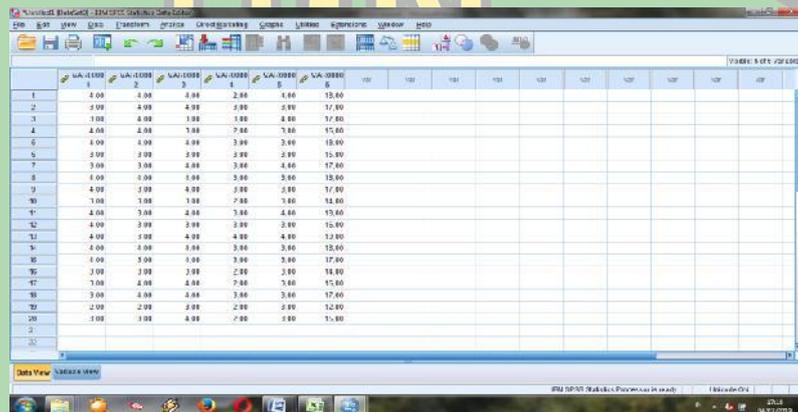
b. Masukkan nilai tabulasi angket yang sudah diketik pada Ms. Excel 2007

Gambar 3.3 Nilai tabulasi angket



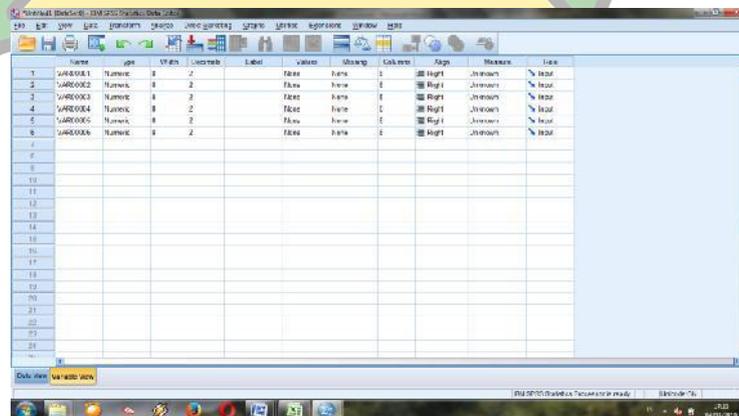
c. Copy sheet yang ada pada Ms. Excel ke aplikasi SPSS pada halaman data view

Gambar 3.4 Halaman data view variabel X



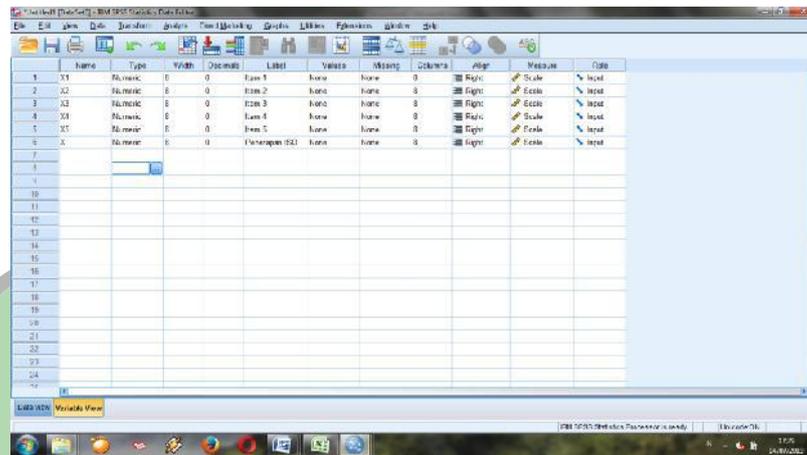
d. Kemudian klik icon variable view untuk mengatur data agar sesuai

Gambar 3.5 Halaman variable view variable X



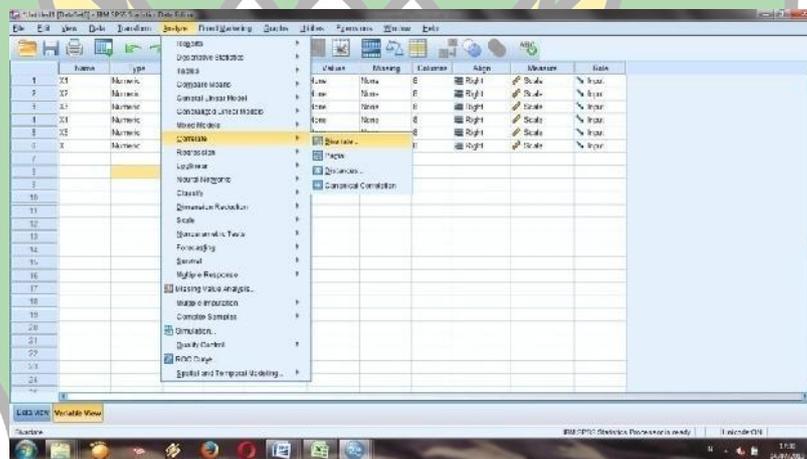
- e. Ubah *name* VAR00001 dan seterusnya menjadi X1 hingga X5, kecuali VAR00006 menjadi X. Kemudian ubah *Decimals* angka 2 menjadi 0, Label diisi dengan item 1 hingga item 5 serta yang ke 6 diisi penerapan iso dan *measure* diisi dengan *scale*.

Gambar 3.6 Cara ubah data pada variable view



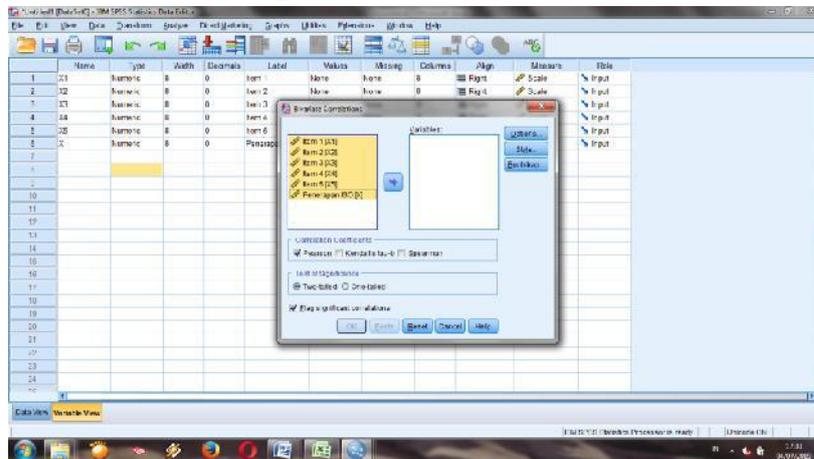
- f. Pilih menu *analyze* → *correlate* → *bivariate*

Gambar 3.7 Tahap-tahap menguji validitas variabel X

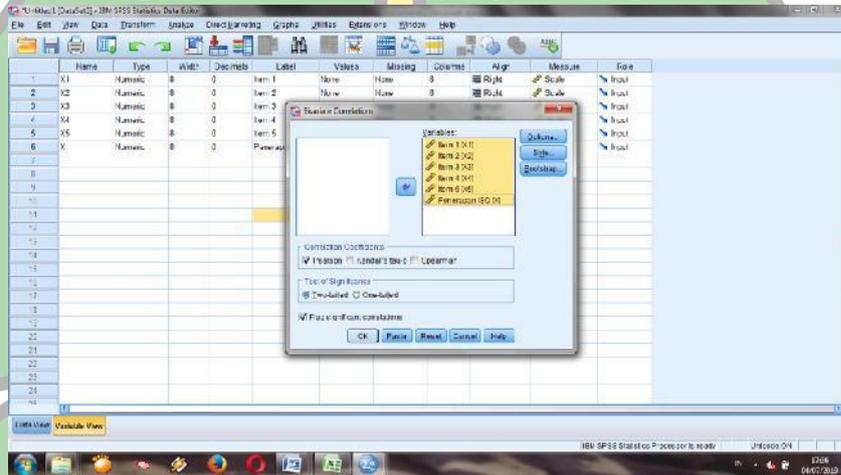


- g. Pindahkan yang diblock ke *variables*, centang pilihan *pearson*, *two tailed* dan *flag significant correlations*

Gambar 3.8 Tampilan bivariate correlation variabel X



Gambar 3.9 Tampilan data variabel X yang sudah dipindahkan ke variables



- h. Kemudian klik OK, maka akan muncul *output* dari SPSS. Tampilan akan berubah menjadi seperti gambar di bawah ini.

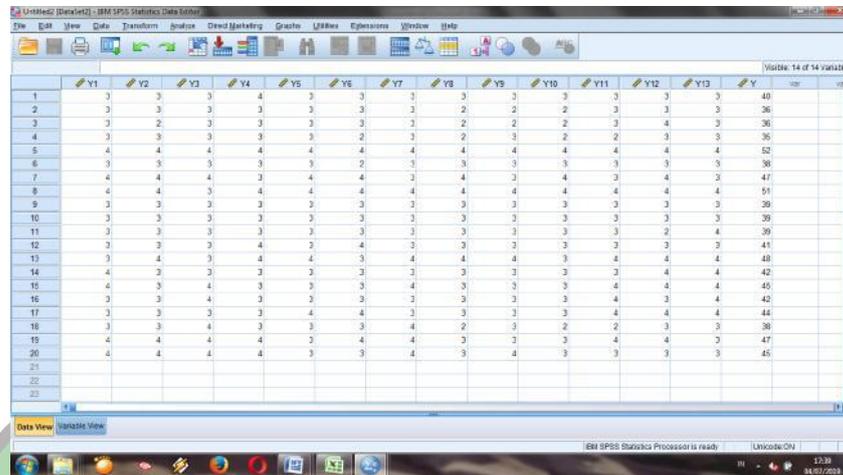
Gambar 3.10 Hasil output validitas variabel X dari SPSS

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Parangapa (X6)
Item 1	1	.484	.467	.415	.147	.214*
Item 2	.171	1	.089	.572	.537	.303
Item 3	.340	.171	1	.324	.062	.009
Item 4	.131	.572	.324	1	.164	.109
Item 5	.20	.537	.062	.164	1	.20
Parangapa (X6)	.214*	.303	.009	.109	.20	1

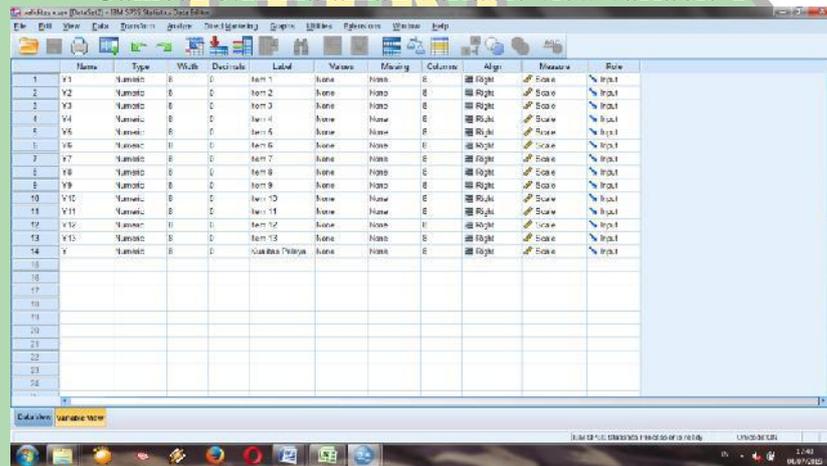
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- i. Cara yang sama dengan di atas berlaku untuk validitas variabel Y.

Gambar 3.11 Halaman data view variabel Y

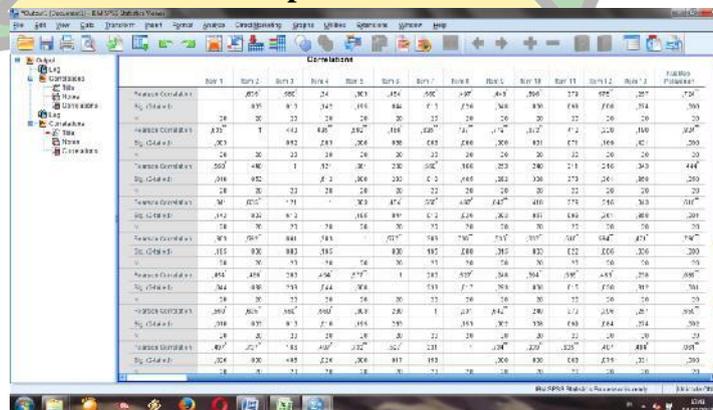


Gambar 3.12 Halaman variable view variabel Y



- j. Berikut ini hasil output validitas Y

Gambar 3.13 Hasil output validitas variabel Y dari SPSS



F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.³⁶ Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket (Kuesioner)

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket. Angket atau kuesioner adalah suatu alat pengumpulan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk menjawab secara tertulis pula oleh responden.³⁷ Adapun alasan menggunakan angket adalah memudahkan penulis dalam menemukan data dari responden berdasarkan jawaban yang telah tersedia pada angket.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang jawaban alternatifnya telah disediakan, sehingga responden hanya dapat memilih jawaban yang sesuai. Penggunaan angket tertutup ini akan memudahkan penulis dalam menganalisis jawaban yang diberikan oleh responden.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun angket ini dibuat atas empat pilihan alternatif jawaban yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*,(Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), hlm. 222.

³⁷ S. Margono, *Metodologi penelitian pendidikan, Cet.5*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2005),hlm. 103.

setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Selanjutnya angket tersebut dianalisis dengan menggunakan pedoman skala *likert*, yaitu:

Tabel 1 Skala penilaian jawaban angket³⁸

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

Angket ini diedarkan selama dua minggu . Penulis mengedarkan angket kepada responden yang latar belakangnya pemustaka aktif. Pemustaka aktif yang dimaksud di sini yaitu pemustaka yang lebih sering mengunjungi dan memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Setelah angket diisi oleh responden, penulis mengumpulkan semua angket yang telah diisi kemudian memasukkan data ke dalam tabulasi angket yang diketik di Ms. Excel 2007 lalu diuji menggunakan SPSS versi 24.0.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari perpustakaan

³⁸Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994), hlm. 36.

perguruan tinggi.³⁹ Data yang diambil dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang dimiliki oleh UPT. Perpustakaan Unsyiah yang memperkuat data dalam penelitian ini. Data-data tersebut seperti gambaran umum perpustakaan, visi dan misi, struktur organisasi, serta data-data lain yang sekiranya dibuat sebagai pelengkap dalam penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Guna untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data. Adapun langkah-langkah analisis datanya sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan data (*editing*) yaitu kegiatan pemeriksaan kembali jawaban responden pada setiap item pertanyaan agar sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dan menghindari ketidaklengkapan, kepalsuan dan ketidaksesuaian.
- b. Memberi kode (*Coding*) yaitu kegiatan mengklasifikasikan jawaban responden menurut macamnya ke dalam suatu struktur agar mudah memeriksanya. Klasifikasi ini dikerjakan dengan jalan memberi tanda pada masing-masing jawaban dan kode-kode tertentu menurut kategori, dalam hal ini bentuk angket untuk memudahkan pengolahan data.

³⁹Irawan Soehartono, *Metodelogi Penelitian Sosial*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 70.

c. Penyusunan data (*tabulasi*) yaitu proses menyajikan data-data yang diperoleh dalam bentuk tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas.⁴⁰

Berikut penulis sajikan hubungan masing-masing variabel, indikator, pengukuran dan data instrument penelitian yang dimaksud.

Tabel 2 Hubungan variabel, indikator, pengukuran dan instrumen

Variabel	Indikator	Skala pengukuran	Instrumen
Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (Variabel X)	1. Survey kepuasan pelanggan	1. Data Ordinal	1. Angket
	2. Keluhan pelanggan	2. Data Ordinal	3. Angket
	3. Audit internal	3. Data Ordinal	4. Angket
	4. Pengendalian produk	4. Data Ordinal	5. Angket
	5. Pencapaian sasaran	5. Data Ordinal	
Kualitas Pelayanan Pemustaka (Variabel Y)	1. <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	1. Data Ordinal	1. Angket
	2. <i>Responsiveness</i>	2. Data Ordinal	2. Angket

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D...* hlm.317.

(Daya Tanggap)	Ordinal	4. Angket
3. <i>Assurance</i>	3. Data	5. Angket
(Jaminan)	Ordinal	
4. <i>Empathy</i>	4. Data	
(Empati)	Ordinal	
5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	5. Data	
	Ordinal	

Setelah diketahui hubungan masing-masing variabel, indikator, pengukuran, dan instrumen penelitian diketahui, maka selanjutnya data penelitian akan dianalisis dengan menggunakan uji linear sederhana. Alat ukur linear sederhana diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan Pemustaka

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi untuk variable X

X = Pengaruh Penerapan ISO 9001:2015⁴¹

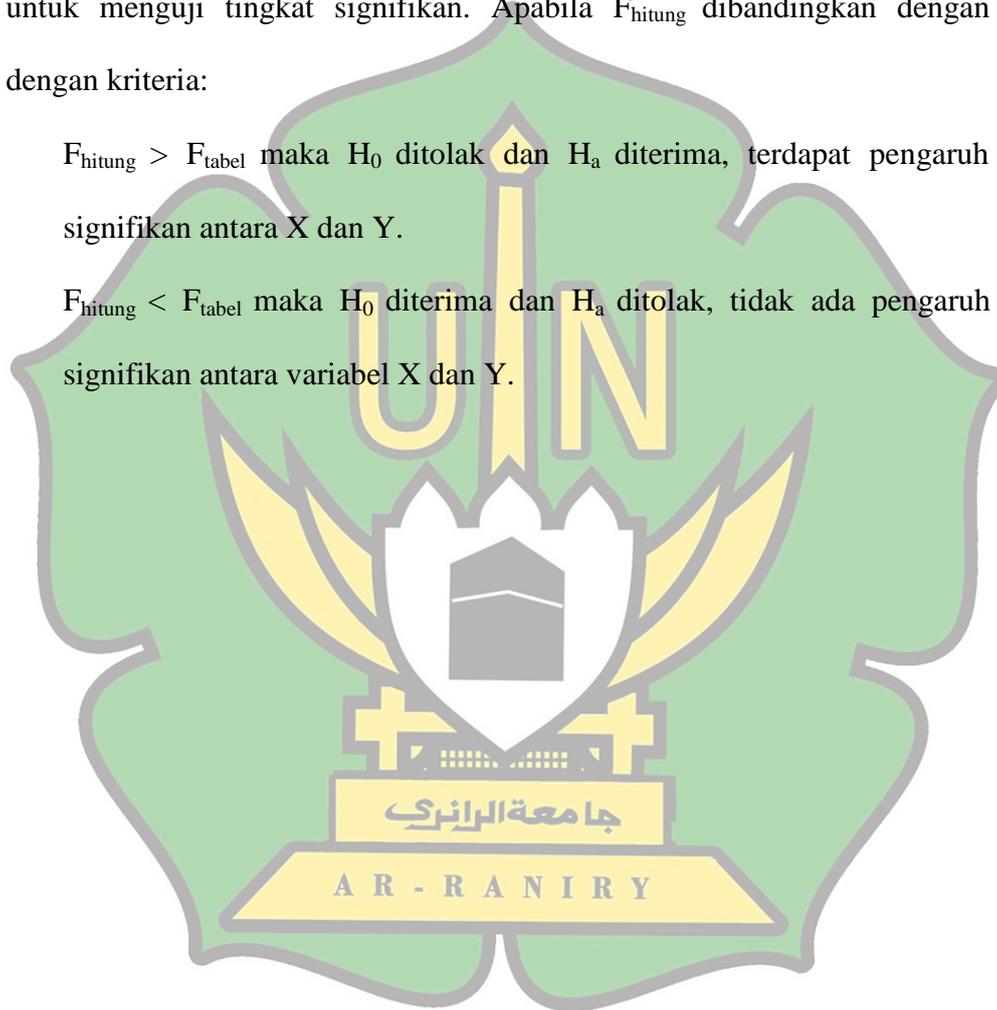
Setelah diperoleh hasil perhitungan regresi linear sederhana maka dapat ditentukan bagaimana pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan pemustaka.

⁴¹Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 261.

Langkah selanjutnya yaitu uji koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi menunjukkan persentasi perubahan nilai variable dependen yang disebabkan oleh perubahan nilai variable independen. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian menentukan F test (uji F) yang berguna untuk menguji tingkat signifikan. Apabila F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan kriteria:

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

$F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

I. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Unsyiah

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala didirikan pada tahun 1970 dan pada saat itu masih menggunakan gedung Fakultas Ekonomi. Sejak tahun 1970 sampai dengan sekarang perpustakaan telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan. Dalam 44 tahun telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan yaitu:

- 1) Prof. Bahren T Sugehen, MBA: Periode 1970 – 1978
- 2) Dra. Jang Jahyadi, MA: Periode 1978 – 1989
- 3) Drs. Wamad Abdullah, MA: Periode 1989 – 1992
- 4) Prof. Drh.Damrin Lubis, M.V.Sc.: Periode 1992 – 1997
- 5) Drs. Sofyan A. Gani, MA: Periode 1997 – 2000
- 6) Sanusi Bintang, S.H., M.L.I.S.,LLM.: Periode 2000 – 2009
- 7) Drs. Zunaimar: Periode 2009 – 2012
- 8) Dr. Taufiq Abdul Gani M.Eng, Sc.: Periode 2012 - sekarang.

UPT Perpustakaan Unsyiah memiliki koleksi sebanyak 75.114 judul atau 136.925 eksamplar. Koleksi tersebut tersebar dalam berbagai jenis meliputi buku teks, terbitan berkala (jurnal), laporan akhir, skripsi, tesis, disertasi, majalah, buku refrensi, laporan penulisan, CD-ROM, dan dokumentasi. Koleksi pada perpustakaan juga tidak hanya terbatas pada

koleksi tercetak saja, namun perpustakaan juga telah melanggan *E-Book* dan *E-Journal* pada beberapa penerbit Internasional.

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan Unsyiah

1) Visi:

“Menjadi Pusat Informasi Ilmiah yang Menginspirasi dan Memotivasi Pencapaian Visi dan Misi Universitas Syiah Kuala”.

2) Misi:

- a. Menjaga relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka.
- b. Menciptakan loyalitas pemustaka dengan layanan prima.
- c. Menumbuhkan motivasi dan inspirasi pemustaka untuk berinovasi dan berkeaktivitas dengan fasilitas dan kegiatan dalam bidang literasi informasi.
- d. Mengembangkan repository konten yang open akses.
- e. Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang bersertifikasi.
- f. Mengembangkan aplikasi teknologi informasi perpustakaan sesuai standar.
- g. Mengembangkan tata kelola manajemen perpustakaan sesuai standar menjalin kerjasama dengan institusi lain dalam pengembangan layanan dan operasional perpustakaan serta tanggung jawab sosial kepada masyarakat dalam bidang literasi informasi.

J. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini, penulis menggunakan angket yang terdiri dari 5 pernyataan yang berhubungan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan 5 pernyataan tentang kualitas pelayanan yang memiliki beberapa poin dari masing-masing pernyataan, sehingga jumlah keseluruhan pernyataannya adalah 18 butir pernyataan. Untuk mengukur validitas, penulis mengedarkan angket kepada 20 responden, kemudian hasil angket tersebut penulis masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien (tabel validitas dilampirkan pada lampiran).

Hasil nilai koefisien dari penelitian ini, diuji dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.0 dengan taraf signifikan 5%. Item dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil uji validitas

No.	Pertanyaan	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1	1	X	0,751	0,444	Valid
2	2		0,579	0,444	Valid
3	3		0,693	0,444	Valid
4	4		0,676	0,444	Valid
5	5		0,462	0,444	Valid

6	6		0,724	0,444	Valid
7	7		0,824	0,444	Valid
8	8		0,444	0,444	Valid
9	9		0,616	0,444	Valid
10	10		0,736	0,444	Valid
11	11		0,689	0,444	Valid
12	12	Y	0,659	0,444	Valid
13	13		0,861	0,444	Valid
14	14		0,756	0,444	Valid
15	15		0,823	0,444	Valid
16	16		0,743	0,444	Valid
17	17		0,624	0,444	Valid
18	18		0,533	0,444	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2019

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas dari 18 item semuanya valid. Karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang mana r_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 0,444. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Langkah-langkah pengujian reliabilitas juga sama seperti pengujian validitas, hanya saja

dalam pengujian reliabilitas ini hasil nilai koefisien diuji menggunakan SPSS versi 24.0.

Tabel 4.2 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Koefisien A	Keterangan
X	0,630	Reliabel
Y	0,912	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk variabel X diperoleh nilai *alpha* sebesar 0,630 dan variabel Y diperoleh nilai *alpha* sebesar 0,912, jadi angka tersebut lebih besar dari nilai minimal cronbach alpha 0,6. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian kuesioner/angket dinyatakan reliabel dan kuesioner/angket tersebut sudah layak digunakan dalam penelitian.

2. Tabulasi Hasil Kuesioner/Angket

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebutkan angket mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel yang dilampirkan pada lampiran (data mentah).

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel maka langkah selanjutnya data tersebut diuji dan dianalisis dengan menggunakan rumus regresi

linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 24.0, hasil uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.3 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,418	,412	3,724

a. Predictors: (Constant), Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka diperoleh nilai korelasi antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,646. Berdasarkan tabel interpretasi angka indeks korelasi *product moment* diketahui bahwa nilai r 0,646 terletak pada rentang nilai r 0,60-0,799, maka dapat disimpulkan tingkat hubungan antara variabel penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (X) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) adalah kuat atau tinggi.

Tabel 4.4 Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment

Besarnya "r" Produk Momen	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Antara variabel X dan variabel Y memang terdapat korelasi, tetapi sangat lemah sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara variabel X dan variabel Y)
0,20 – 0,399	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang lemah
0,40 – 0,599	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sedang
0,60 – 0,799	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang kuat
0,80 – 1,000	Antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sangat kuat ³

3. Hasil Analisis Regresi

Teknik analisis data penulis menggunakan SPSS versi 24.0 untuk mengetahui analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Berikut hasil dari Teknik Analisis Regresi Sederhana:

Regression

Tabel 4.5 Variables Entered/Removed^a

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan			
b. All requested variables entered.			

Tabel 4.6 Coefficients^a

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,143	3,475		3,494	,001
	Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	1,783	,213	,646	8,386	,000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Dari hasil pengujian regresi dari tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa menunjukkan pada variabel X dan Y yang terkait di atas:

- a. Pada tabel 4.5 menunjukkan anantara variabel X dan Y yang diproses dari variabel yang terkait antara keduanya.

b. Tabel 4.6 memperoleh hasil persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y=12,143 + 1,783 X$.

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diukur dengan instrument yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, maka setiap perubahan skor kualitas pelayanan akan berubah 1,783 satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015) memiliki skor 20, maka persamaan regresi ditulis $Y=12,143+1,783(20)$. Semakin tinggi penerapan sistem manajemen mutu maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh.

4. Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh sebesar 0,646. Penulis menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Ha : “Adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 : 2015) terhadap variabel Y (Kualitas Layanandi UPT. Perpustakaan Unsyiah)

Ho: “Tidak Adanya pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015) terhadap variabel Y (Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan Unsyiah)

Kedua hipotesis riset tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya yaitu :

Ha : $\neq 0$ (adanya pengaruh)

Ho : $= 0$ (tidak adanya pengaruh)

Tabel 4.7 ANOVA^a

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	975,416	1	975,416	70.332	,000 ^b
	Residual	1359,144	98	13,869		
	Total	2334,560	99			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015						

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar 70.332. kemudian dibandingkan dengan nilai F_{tabel} 3,94 pada taraf signifikan 5%, dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} 70.332 $>$ F_{tabel} 3,94 sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa hubungan antara variabel independent (penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015) terhadap variabel dependent (kualitas pelayanan) memiliki korelasi sebesar 0,646 dan memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,418. Kemudian, apabila melihat korelasinya (r), maka diperoleh sebesar 0,646 terletak antara 0,60-

0,799 yang pada tabel interpretasi angka indeks korelasi *product moment* menyatakan bahwa korelasi tersebut kuat atau tinggi. Jadi sebesar 41% penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang kuat atau tinggi terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Sedangkan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

K. Pembahasan

Perpustakaan yang memiliki keinginan untuk maju, berkembang dan unggul tentunya harus didukung dengan pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna perpustakaan. Hal ini merupakan salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pelanggan. Fokus pelanggan merupakan fokus utama dari manajemen mutu untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan berusaha untuk melebihi harapan pengguna. Baik tidaknya suatu perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna.

Penelitian ini penulis lakukan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Adapun responden dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka aktif di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh yang berjumlah 331.092 namun penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang yang dipilih berdasarkan teknik

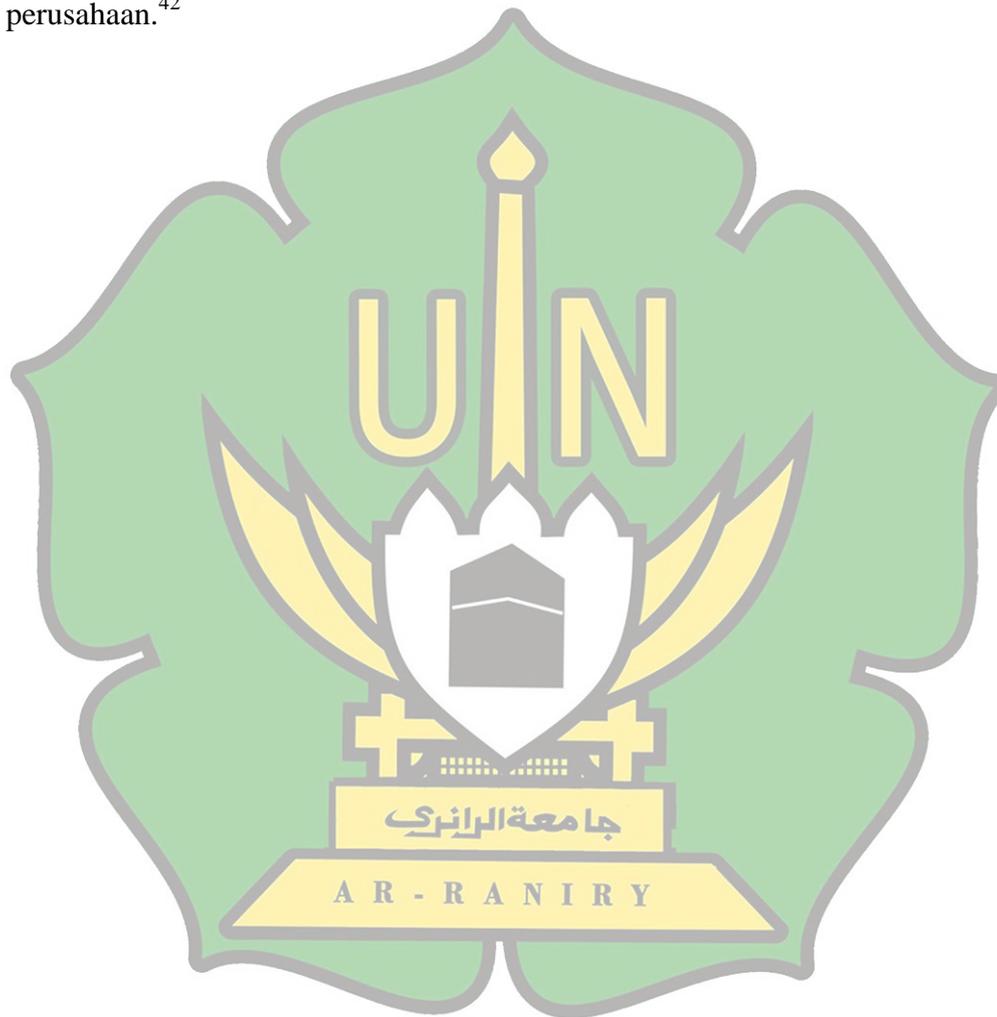
Sampling Insidental (Sampel kebetulan). Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai responden.

Berdasarkan rumusan masalah didapatkan hasil penelitian bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Hal ini terbukti dari hasil analisis persamaan regresi sederhana diperoleh hasil: $Y = 12,143 + 1,783 X$, dan sedangkan nilai koefisien r sebesar 0,646 yang berarti hasil korelasinya tergolong kuat dan mempunyai nilai positif. Nilai r yang positif, berarti hubungan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dengan kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan antara keduanya.

Uji hipotesis terbukti bahwa $F_{hitung} 70.332 > F_{tabel} 3,94$ pada taraf signifikan 5%, ini terbukti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 41% artinya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 41 %, sedangkan sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian sesuai dengan teori bahwa ISO 9001:2015 memuat persyaratan bagaimana keluhan pelanggan ditindaklanjuti secara efektif. Ketidakpuasan pelanggan di masa mendatang selalu diupayakan dapat diminimalkan sehingga memenuhi indikator kualitas pelayanan. Sertifikat ISO

9001:2015 merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk menanamkan kepercayaan dan reputasi yang tinggi bagi pelanggan. Pengelolaan proses-proses sistem manajemen yang efektif menghasilkan masalah terhadap kualitas tidak ditentukan oleh pelanggan, namun telah dikendalikan secara efektif oleh perusahaan.⁴²



⁴² Sertifikasi ISO OHSAS, *Manfaat ISO 9001:2015* diakses melalui <https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/>, pada tanggal 15 Juni 2019.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linear sederhana dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,646, yang berarti bahwa antara variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat. Jadi, terdapat korelasi yang positif 0,646 antara penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan. Adapun untuk pengujian hipotesis diperoleh bahwa $F_{hitung} 70.332 > F_{tabel} 3,94$ pada taraf signifikan 5 %, maka hipotesis alternatif diterima, sedangkan hipotesis nol ditolak. Berarti terdapat pengaruh positif antara variabel X (penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015) dengan variabel Y (kualitas pelayanan). Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,418 artinya bahwa sebesar 41% penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di UPT perpustakaan Unsyiah Banda Aceh, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, penulis menggunakan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikiran atau pertimbangan untuk kemajuan perpustakaan di masa mendatang . Ada beberapa saran yang dapat ditulis berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Pihak perpustakaan Unsyiah perlu mengadakan perbaikan pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada umumnya dan lebih fokus pada kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) karena terdapat penemuan dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) tingkat kepuasan responden rendah.
2. Pihak perpustakaan Unsyiah perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan pustakawan dalam dimensi *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) karena terdapat temuan dalam dimensi tersebut tingkat kepuasan responden rendah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai topik ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teoridan Aplikasi* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Cognoscenti Consulting Group, *Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan*, diakses dari situs http://standarpangan.pom.go.id/dokumen/qms/dokumen-level-c-/Cs1-Sistem-Manajemen-Mutu_ISO_9001_2015.pdf.
- Fandy Tjiptono, Ph.D&Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfication*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Irawan Soehartono, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Konsultan ISO, *Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 untuk Pimpinan Puncak*. Diakses melalui <http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso001/manfaat-penerapan-sistem-manajemen-mutu-iso-9001-untuk-pimpinan-puncak/>.
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Marketing Sentral Sistem Consulting, *Pengertian ISO 9001*, diakses melalui <https://sentralsistem.com>.
- Masitah, "Ketersediaan koleksi Berdasarkan ISO 11620:2008 dan Kaitannya dengan Efektivitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah, (Skripsi tidak dipublikasi), Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2015.

- Moh.Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994.
- Perubahan Utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015,” *konsultaniso.web.id*, last modified September 14th, 2015, <http://konsultaniso.web.id/iso-90012015/10-perubahan-utama-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015>.
- Prihartinah, “*Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Motivasi Kerja Pustakawan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*”, (Skripsi tidak dipublikasi), Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016.
- Robi’atul Chalimah, “*Implementasi sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*”, (skripsi online) Diakses melalui situs <http://digilib.uin-suka.ac.id/5891/>.
- Sambas Ali Muhidin & Maman Abdurrahman, *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Sertifikasi ISO OHSAS, *Manfaat ISO 9001:2015* diakses melalui <https://www.sertifikasiisohsas.co.id/manfaat-iso-90012015/>.
- Simamora Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2001.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Siti Suryanti, “*Dampak Perubahan Manajemen Perpustakaan Berstandar ISO 9001:2008 Terhadap Kesiapan Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala*”, (Skripsi), Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R &D*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.

- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Syahu Sugian O, *7 Prinsip Manajemen Mutu-ISO 9001:2015 (Versi Lengkap)*, diakses dari situs http://www.pa-polewali.net.>ISO_9001:2015.pdf, pada tanggal 16 Maret 2019.
- S. Margono, *Metodologi penelitian pendidikan* Jakarta : Rineka cipta, 2003.
- S. Margono, *Metodologi penelitian pendidikan, Cet.5*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (2014), diakses melalui: <http://Library.unsyiah.ac.id/struktur/sejarah/>.
- Wawancara dengan Dr. Taufiq Abdul Gani Kepala UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh.
- Wawancara dengan Navis Pustakawan Bidang Manajemen Mutu UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh.
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005



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

Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 2143/U.n.08/FAH/KP.004/12/2018

TENTANG

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

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Suraiya, M.Pd (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : **Ria Maulina**
Nim : **140503014**
Prodi : **S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry**
Judul : **Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh**
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal: 07 Desember 2018
29 Rabiul Awal 1440 H



Dekan,
Fauzi Ismail

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-377/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2019
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

21 Juni 2019

Yth.

di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Ria Maulina
Nim/Prodi : 140503014 / S1-IP
Alamat : le Masen, Ulee Kareng

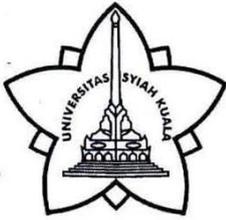
Benar saudara (i) tersebut Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan



Abdul Manan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

Nomor : 146/UN11.3.1/TU/2019
Hal : Izin Penelitian

28 Juni 2019

Yth. Wakil Dekan Bid.Akademik dan Kelembagaan
UIN Ar-Raniry
Di Banda Aceh

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Nomor: B-377/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2019, perihal Rekomendasi Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin kepada

Nama : Ria Maulina
Nim/Prodi : 140503014/S1-IP
Alamat : Ie-Masen, Ulee Kareng

Untuk pengambilan data pada UPT. Perpustakaan Unsyiah dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh”.

Demikian, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

Nomor : B/161/UN11.3.1/TU/2019
Hal : Telah Melakukan Penelitian

10 Juli 2019

Yth. Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam

Dengan hormat, sehubungan dengan surat saudara Nomor: B-377/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2019 perihal Rekomendasi Izin Penelitian, dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Ria Maulina
NIM/prodi : 140503014/SI-IP
Alamat : Ie-Masen, Ule Kareng

Benar telah melakukan penelitian pada UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala untuk keperluan penyusunan Skripsi dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh".

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Dra. Kepala
Kasubbag. Pata Usaha

Dra. Munira
NIP. 196207101987032013

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNSYIAH BANDA ACEH

Assalamu'alaikumWr.Wb

Dengan hormat, Saya Ria Maulina mahasiswi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh. Penelitian ini bagian dari tugas akhir Saya untuk menyelesaikan studi saya di jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. Saudara/i telah saya pilih sebagai salah seorang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Saya mohon kepada saudara/i untuk meluangkan waktu 10-15 menit untuk mengisi angket ini dan kemudian mengembalikannya langsung ke Saya. Data ini saya gunakan hanya untuk kepentingan skripsi dan semua jawaban saudara/i akan dijamin kerahasiaannya.

Identitas Responden

Jenis Kelamin : Laki-laki (L)/ Perempuan (P)

Studi Pendidikan :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang () pada jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pilihan Anda.

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 (X)

NO.	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	Survey Kepuasan Pemustaka	UPT Perpustakaan Unsyiah selalu memenuhi kebutuhan pemustaka dalam proses pencarian Informasi.				
2.	Keluhan Pemustaka	Pemustaka diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan kepada pustakawan melalui kotak saran.				
3.	Audit Internal	UPT Perpustakaan Unsyiah berusaha untuk melakukan peningkatan kualitas terhadap semua pelayanan di semua bidangnya.				
4.	Pengendalian Produk Tidak sesuai	Koleksi di UPT Perpustakaan Unsyiah sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.				
5.	Pencapaian Sasaran Mutu	UPT Perpustakaan Unsyiah menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk mencapai sasaran mutu yang ingin dicapai.				

2. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

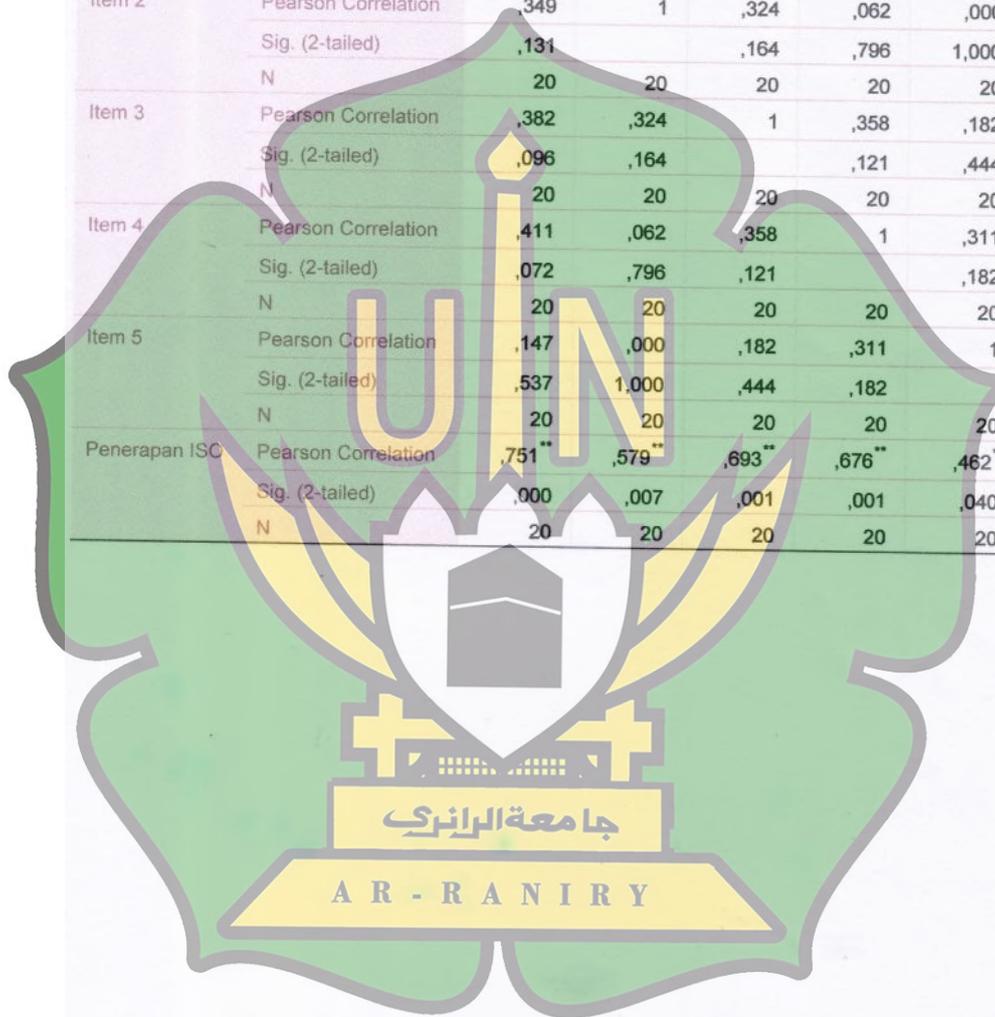
NO.	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	a. Pustakawan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan jadwal yang telah disepakati				
		b. Pustakawan handal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dari awal hingga akhir.				
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pustakawan selalu siap/tanggap memberikan pelayanan dengan cepat.				
		b. Pustakawan selalu siap/tanggap untuk dimintai bantuan dan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan pemustaka.				
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pustakawan mempunyai keahlian dan kompetensi sesuai dengan tugas mereka.				
		b. Pustakawan bersikap sopan, ramah, dan sabar dalam menyampaikan penjelasan tentang pelayanan jasa kepada pemustaka seperti yang ia kehendaki.				
		c. Pemustaka merasa aman ketika pustakawan				

		memberikan pelayanan sesuai dengan yang ia harapkan.				
4	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Pustakawan dapat mengerti apa yang pemustaka butuhkan.				
		b. Pustakawan dapat memahami masalah/keluhan pemustaka dan dapat memberikan solusi atau masalah yang pemustaka hadapi.				
		c. Pemustaka mendapat perhatian secara individu dalam penyampaian layanan.				
5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Penampilan pustakawan di UPT Perpustakaan Unsyiah sopan dan rapi dalam memberikan pelayanan.				
		b. Penampilan fisik dan tata ruang UPT Perpustakaan Unsyiah selaras dan serasi dengan jasa yang diberikan serta nyaman dan bersih.				
		c. UPT Perpustakaan Unsyiah menyediakan peralatan komputer dan perlengkapan lainnya yang layak dan memadai untuk menunjang pelayanan.				

Correlations

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
Item 1	Pearson Correlation	1	,349	,382	,411	,147
	Sig. (2-tailed)		,131	,096	,072	,537
	N	20	20	20	20	20
Item 2	Pearson Correlation	,349	1	,324	,062	,000
	Sig. (2-tailed)	,131		,164	,796	1,000
	N	20	20	20	20	20
Item 3	Pearson Correlation	,382	,324	1	,358	,182
	Sig. (2-tailed)	,096	,164		,121	,444
	N	20	20	20	20	20
Item 4	Pearson Correlation	,411	,062	,358	1	,311
	Sig. (2-tailed)	,072	,796	,121		,182
	N	20	20	20	20	20
Item 5	Pearson Correlation	,147	,000	,182	,311	1
	Sig. (2-tailed)	,537	1,000	,444	,182	
	N	20	20	20	20	20
Penerapan ISC	Pearson Correlation	,751**	,579**	,693**	,676**	,462*
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,001	,001	,040
	N	20	20	20	20	20



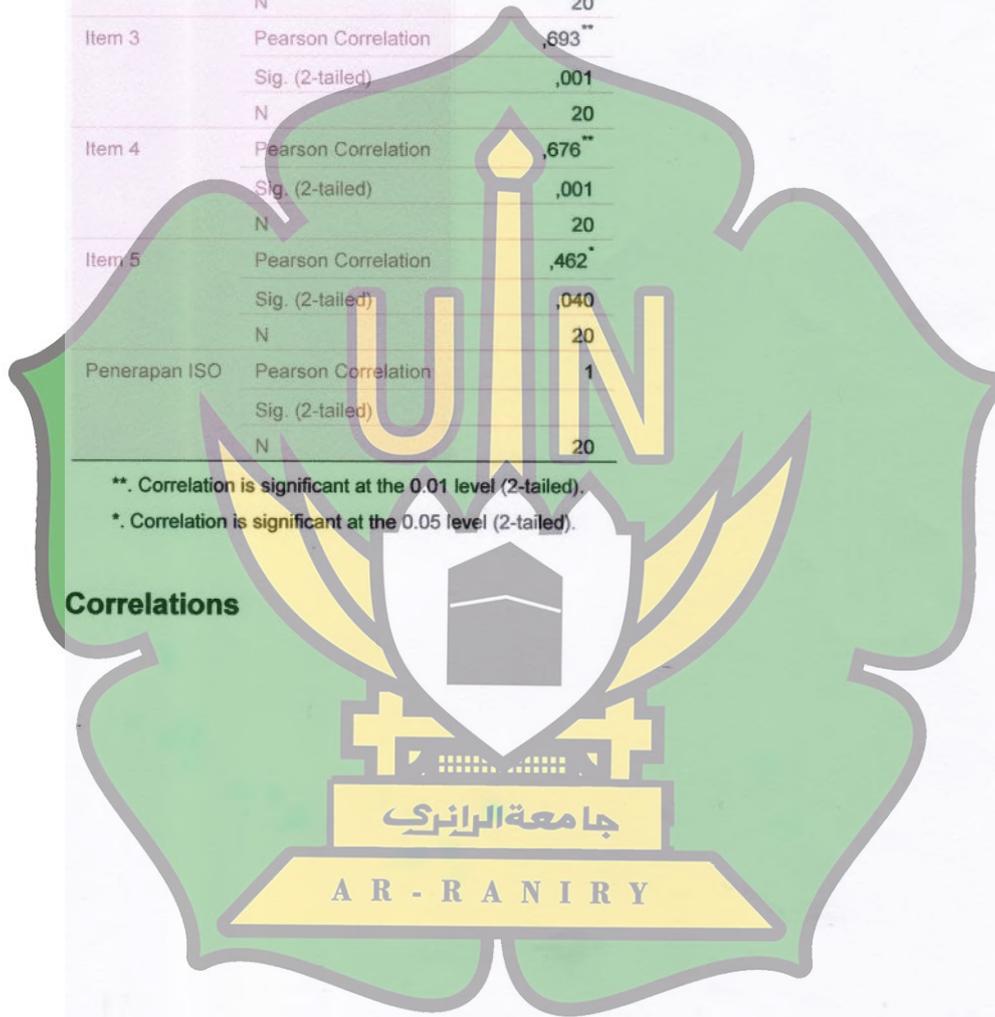
Correlations

		Penerapan ISO
Item 1	Pearson Correlation	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	20
Item 2	Pearson Correlation	,579**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	20
Item 3	Pearson Correlation	,693**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Item 4	Pearson Correlation	,676**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	20
Item 5	Pearson Correlation	,462*
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	20
Penerapan ISO	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations



Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
Item 1	Pearson Correlation	1	,635**	,560*	,341	,303
	Sig. (2-tailed)		,003	,010	,142	,195
	N	20	20	20	20	20
Item 2	Pearson Correlation	,635**	1	,440	,635**	,592**
	Sig. (2-tailed)	,003		,052	,003	,006
	N	20	20	20	20	20
Item 3	Pearson Correlation	,560*	,440	1	,121	,061
	Sig. (2-tailed)	,010	,052		,612	,800
	N	20	20	20	20	20
Item 4	Pearson Correlation	,341	,635**	,121	1	,303
	Sig. (2-tailed)	,142	,003	,612		,195
	N	20	20	20	20	20
Item 5	Pearson Correlation	,303	,592**	,061	,303	1
	Sig. (2-tailed)	,195	,006	,800	,195	
	N	20	20	20	20	20
Item 6	Pearson Correlation	,454*	,466*	,280	,454*	,577**
	Sig. (2-tailed)	,044	,038	,233	,044	,008
	N	20	20	20	20	20
Item 7	Pearson Correlation	,560*	,635**	,560*	,560*	,303
	Sig. (2-tailed)	,010	,003	,010	,010	,195
	N	20	20	20	20	20
Item 8	Pearson Correlation	,497*	,737**	,166	,497*	,730**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,485	,026	,000
	N	20	20	20	20	20
Item 9	Pearson Correlation	,448*	,779**	,253	,642**	,536*
	Sig. (2-tailed)	,048	,000	,282	,002	,015
	N	20	20	20	20	20
Item 10	Pearson Correlation	,596**	,672**	,240	,418	,637**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001	,308	,067	,003
	N	20	20	20	20	20
Item 11	Pearson Correlation	,379	,412	,211	,379	,510*
	Sig. (2-tailed)	,099	,071	,373	,099	,022
	N	20	20	20	20	20
Item 12	Pearson Correlation	,575**	,320	,216	,216	,594**
	Sig. (2-tailed)	,008	,169	,361	,361	,006
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
Item 1	Pearson Correlation	,454*	,560*	,497*	,448*	,596**
	Sig. (2-tailed)	,044	,010	,026	,048	,006
	N	20	20	20	20	20
Item 2	Pearson Correlation	,466*	,635**	,737**	,779**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,038	,003	,000	,000	,001
	N	20	20	20	20	20
Item 3	Pearson Correlation	,280	,560*	,166	,253	,240
	Sig. (2-tailed)	,233	,010	,485	,282	,308
	N	20	20	20	20	20
Item 4	Pearson Correlation	,454*	,560*	,497*	,642**	,418
	Sig. (2-tailed)	,044	,010	,026	,002	,067
	N	20	20	20	20	20
Item 5	Pearson Correlation	,577**	,303	,730**	,536*	,637**
	Sig. (2-tailed)	,008	,195	,000	,015	,003
	N	20	20	20	20	20
Item 6	Pearson Correlation	1	,280	,527*	,248	,594**
	Sig. (2-tailed)		,233	,017	,293	,006
	N	20	20	20	20	20
Item 7	Pearson Correlation	,280	1	,331	,642**	,240
	Sig. (2-tailed)	,233		,153	,002	,308
	N	20	20	20	20	20
Item 8	Pearson Correlation	,527*	,331	1	,734**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,017	,153		,000	,000
	N	20	20	20	20	20
Item 9	Pearson Correlation	,248	,642**	,734**	1	,646**
	Sig. (2-tailed)	,293	,002	,000		,002
	N	20	20	20	20	20
Item 10	Pearson Correlation	,594**	,240	,939**	,646**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,308	,000	,002	
	N	20	20	20	20	20
Item 11	Pearson Correlation	,535*	,379	,635**	,373	,579**
	Sig. (2-tailed)	,015	,099	,003	,105	,007
	N	20	20	20	20	20
Item 12	Pearson Correlation	,486*	,396	,407	,191	,349
	Sig. (2-tailed)	,030	,084	,075	,420	,131
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		Item 11	Item 12	Item 13	Kualitas Pelayanan
Item 1	Pearson Correlation	,379	,575**	,257	,724**
	Sig. (2-tailed)	,099	,008	,274	,000
	N	20	20	20	20
Item 2	Pearson Correlation	,412	,320	,190	,824**
	Sig. (2-tailed)	,071	,169	,421	,000
	N	20	20	20	20
Item 3	Pearson Correlation	,211	,216	,043	,444*
	Sig. (2-tailed)	,373	,361	,858	,050
	N	20	20	20	20
Item 4	Pearson Correlation	,379	,216	,043	,616**
	Sig. (2-tailed)	,099	,361	,858	,004
	N	20	20	20	20
Item 5	Pearson Correlation	,510*	,594**	,471*	,736**
	Sig. (2-tailed)	,022	,006	,036	,000
	N	20	20	20	20
Item 6	Pearson Correlation	,535*	,486*	,238	,689**
	Sig. (2-tailed)	,015	,030	,312	,001
	N	20	20	20	20
Item 7	Pearson Correlation	,379	,396	,257	,659**
	Sig. (2-tailed)	,099	,084	,274	,002
	N	20	20	20	20
Item 8	Pearson Correlation	,635**	,407	,484*	,861**
	Sig. (2-tailed)	,003	,075	,031	,000
	N	20	20	20	20
Item 9	Pearson Correlation	,373	,191	,417	,756**
	Sig. (2-tailed)	,105	,420	,067	,000
	N	20	20	20	20
Item 10	Pearson Correlation	,579**	,349	,416	,823**
	Sig. (2-tailed)	,007	,131	,068	,000
	N	20	20	20	20
Item 11	Pearson Correlation	1	,551*	,656**	,743**
	Sig. (2-tailed)		,012	,002	,000
	N	20	20	20	20
Item 12	Pearson Correlation	,551*	1	,315	,624**
	Sig. (2-tailed)	,012		,176	,003
	N	20	20	20	20

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
Item 13	Pearson Correlation	,257	,190	,043	,043	,471*
	Sig. (2-tailed)	,274	,421	,858	,858	,036
	N	20	20	20	20	20
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,724**	,824**	,444*	,616**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,050	,004	,000
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
Item 13	Pearson Correlation	,238	,257	,484*	,417	,416
	Sig. (2-tailed)	,312	,274	,031	,067	,068
	N	20	20	20	20	20
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,689**	,659**	,861**	,756**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,000	,000
	N	20	20	20	20	20

Correlations

		Item 11	Item 12	Item 13	Kualitas Pelayanan
Item 13	Pearson Correlation	,656**	,315	1	,533*
	Sig. (2-tailed)	,002	,176		,016
	N	20	20	20	20
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,743**	,624**	,533*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,016	
	N	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

SAVE OUTFILE='G:\ria\validitas y.sav'
/COMPRESSED.

A R - R A N I R Y

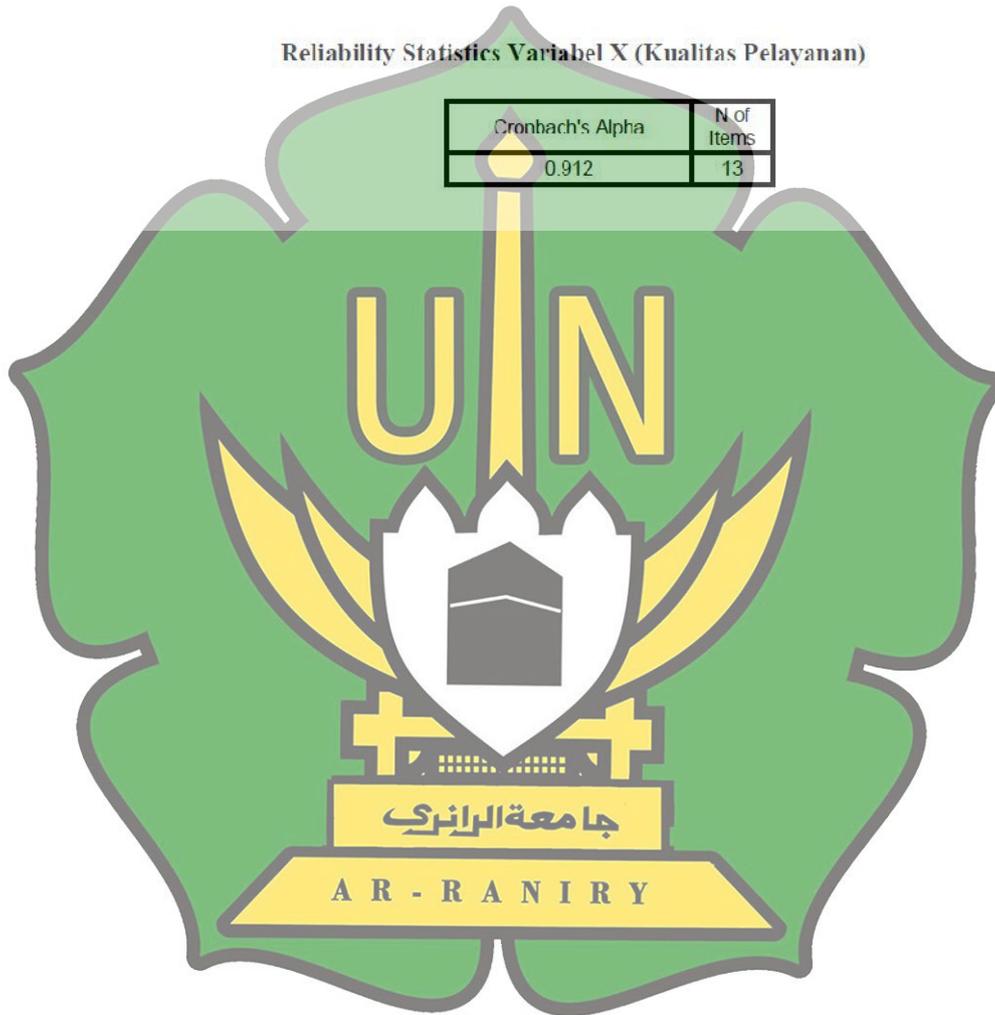
Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas

Reliability Statistics Variabel X (Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.63	5

Reliability Statistics Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.912	13



Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian
 Variabel X Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Sampel	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Skor Variabel X
1	4	4	4	2	4	18
2	3	4	4	3	3	17
3	3	4	3	3	4	17
4	4	4	3	2	3	16
5	4	4	4	3	3	18
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	4	3	4	17
8	4	4	4	3	3	18
9	4	3	4	3	3	17
10	3	3	3	2	3	14
11	4	3	4	3	4	18
12	4	3	3	3	3	16
13	4	3	4	4	4	19
14	4	4	4	3	3	18
15	4	3	4	3	3	17
16	3	3	3	2	3	14
17	3	4	4	2	3	16
18	3	4	4	3	3	17
19	2	2	3	2	3	12
20	3	3	4	2	3	15
21	4	4	4	2	4	18
22	3	3	4	3	4	17
23	2	4	4	3	3	16
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	3	4	3	3	4	17
27	3	3	4	3	3	16
28	4	4	4	3	4	19
29	3	3	4	3	3	16
30	3	3	2	2	2	12
31	3	3	4	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15
33	3	3	2	2	3	14
34	3	4	3	3	3	16
35	3	4	3	3	3	16
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	2	3	14
39	3	3	2	3	3	14
40	4	3	4	3	3	17
41	4	4	3	3	3	17
42	3	4	3	3	3	16

93	3	4	3	4	3	17
94	3	3	4	3	3	16
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	3	3	3	16
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	3	3	3	3	3	15

Variabel Y Kualitas Pelayanan

Sampel	Item 1		Item 2		Item 3			Item 4			Item 5			Skor Variabel Y
	a	b	a	b	a	b	c	a	b	c	a	b	c	
1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	47
2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	41
4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
6	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	42
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	42
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	45
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	41
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	38
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
13	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	45
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
15	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	44
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
17	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	36
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41
19	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	34
20	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	43
21	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	44
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	44
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
26	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	47
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	42
29	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	44

A R - R A N I R Y

96	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42
97	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	47
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
99	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	46
100	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	38



Dokumentasi Sertifikat ISO 9001:2015



Dokumentasi Penyebaran Instrumen Penelitian (Kuesioner/Angket)



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ria Maulina
Tempat/ Tanggal Lahir : Banda Aceh, 07 Agustus 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Desa Ie Masen Ulee Kareng, Kec. Ulee Kareng
Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/140503014

Riwayat Pendidikan

SD/MI : MIN 5 Banda Aceh
SMP/MTsN : MTsN Model Banda Aceh
SMA/MAN : MAN Model Banda Aceh
Perguruan Tinggi : Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Tahun 2014

Data Orang Tua

Nama Ayah : Muhammad
Nama Ibu : Haswati
Pekerjaan Ayah : PNS
Pekerjaan Ibu : IRT

Alamat Lengkap Ayah : Desa Ceurih, Kec. Ulee Kareng
Alamat Lengkap Ibu : Desa Ie Masen Ulee Kareng, Kec. Ulee Kareng

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Penulis,

Ria Maulina
NIM. 140503014